

**PERAN PEKERJA SOSIAL DALAM PEMBERDAYAAN DAN  
PERLINDUNGAN SOSIAL KLIEN DI LEMBAGA  
KONSULTASI KESEJAHTERAAN KELUARGA  
“TERATAI” YOGYAKARTA**

**TUGAS AKHIR SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Pendidikan



Oleh:  
Muh Adam Kurniawan  
NIM 13102244009

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN LUAR SEKOLAH  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2017**

**PERAN PEKERJA SOSIAL DALAM PEMBERDAYAAN DAN  
PERLINDUNGAN SOSIAL KLIEN DI LEMBAGA  
KONSULTASI KESEJAHTERAAN KELUARGA  
“TERATAI” YOGYAKARTA**

Oleh:

Muh Adam Kurniawan  
NIM 13102244009

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk : (1) Mendeskripsikan Pelaksanaan pelayanan terhadap klien yang ada di LK3 Teratai, (2) Mendeskripsikan Peran pekerja sosial dalam pemberdayaan dan perlindungan sosial klien di LK3 Teratai, dan (3) Mendeskripsikan Faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi pekerja sosial dalam menjalankan perannya.

Penelitian ini dengan pendekatan kualitatif dan dengan metode deskriptif. Subjek penelitian ini adalah Kepala, Pekerja Sosial, dan Klien di LK3 Teratai. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik yang digunakan dalam analisis data adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik yang digunakan untuk menjelaskan keabsahan data adalah dengan menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Pelaksanaan pelayanan terhadap klien melalui dua tahap, (a) perekrutan klien yang meliputi klien datang sendiri dan jemput bola, dan (b) penanganan klien yang meliputi konseling, *home visit*, pemberdayaan serta rujukan. (2) Peran pekerja sosial dalam pemberdayaan, meliputi sebagai pendamping klien sebelum sampai setelah kegiatan pemberdayaan, sebagai fasilitator dari dinas sosial kepada klien, dan sebagai konsultan klien dalam membantu menentukan keputusan. Sedangkan peran pekerja sosial dalam perlindungan sosial yaitu sebagai pelindung klien dari segala ancaman yang bisa saja menimpa klien. (3) Faktor pendukung pekerja sosial dalam menjalankan perannya yaitu Komitmen/panggilan hati, dukungan keluarga, dan dukungan mitra lembaga dan dinas terkait. Faktor penghambat yaitu kurang keterbukaan klien dan dana yang terbatas.

**Kata Kunci:** *pekerja sosial, pemberdayaan, perlindungan sosial, LK3*

**THE ROLE OF SOCIAL WORKERS IN THE EMPOWERMENT AND  
SOCIAL PROTECTION OF CLIENT IN LK3 (FAMILY WELFARE  
CONSULTANCY) "TERATAI" YOGYAKARTA**

By:

Muh Adam Kurniawan  
NIM 13102244009

**ABSTRACT**

*The purpose of this research are : (1) describe the Implementation of services to clients in LK3 “Teratai”, (2) describe the The role of social workers in empowerment and social protection of clients in LK3 “Teratai”, and (3) describe the Supporting and inhibiting factors faced by social workers in carrying out its role.*

*This research is a descriptive research with qualitative approach. The subjects of this research are Chairman, Social Worker, and Client in LK3 “Teratai”. The data were collected using observation, interview and documentation techniques. Techniques used in data analysis are data reduction, data presentation, and conclusion. The technique used to explain the validity of data is by using triangulation of source and triangulation technique.*

*The results of the research indicate that: (1) Implementation of service to client through two stages, (a) client recruitment covering clients come by own desire and pick up the ball, and (b) client handling covering counseling, home visit, empowerment and referral. (2) The role of social workers in empowerment, encompassing as client assistants prior to after empowerment activities, as facilitators of social services to clients, and as client consultants in helping to determine aid. While the role of social workers in social protection, including as a companion, as a protector of the client from threats that could befall the client. (3) Social worker supporting factor in carrying out its role is Commitment/desire, family support, and support partner of institution and related offices. Inhibiting factors are lack of client openness and limited funds.*

**Keywords:** *social worker, empowerment, social protection, LK3*

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muh Adam Kurniawan

NIM : 13102244009

Program Studi : Pendidikan Luar Sekolah

Judul TAS : Peran Pekerja Sosial Dalam Pemberdayaan dan  
Perlindungan Sosial Klien di LK3 Teratai Yogyakarta

menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, 18 September 2017

Yang Menyatakan,



Muh Adam Kurniawan

NIM. 13102244009

## LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

**PERAN PEKERJA SOSIAL DALAM PEMBERDAYAAN DAN  
PERLINDUNGAN SOSIAL KLIEN DI LEMBAGA KONSULTASI  
KESEJAHTERAAN KELUARGA (LK3) "TERATAI" YOGYAKARTA**

Disusun oleh

Muh Adam Kurniawan

NIM 13102244009

telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dilaksanakan  
Ujian Akhir Tugas Akhir Skripsi bagi yang bersangkutan.

Yogyakarta, 23 Agustus 2017

Mengetahui,  
Ketua Program Studi



Luth Wibawa, M.Pd.  
NIP.19780821 100801 1 006

Disetujui,  
Dosen Pembimbing,



Drs. RB. Suharta, M.Pd.  
NIP. 19600416 198603 1 002

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Skripsi

### PERAN PEKERJA SOSIAL DALAM PEMBERDAYAAN DAN PERLINDUNGAN SOSIAL KLIEN DI LEMBAGA KONSULTASI KESEJAHTERAAN KELUARGA (LK3) TERATAI YOGYAKARTA

Disusun oleh:

Muh Adam Kurniawan  
NIM 13102244009

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi  
Pendidikan Luar Sekolah Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri

Yogyakarta

Pada tanggal 6 September 2017

#### TIM PENGUJI

Nama/Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
RB. Suharta, M.Pd. Ketua Penguji/Pembimbing		13 - 09 - 2017
Aloysius Setya Rohadi, M.Kes Sekretaris		13 - 09 - 2017
Sri Iswanti, M.Pd. Penguji Utama		18 - 09 - 2017

Yogyakarta, 19 SEP 2017

Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta  
Dekan,



Dr. Haryanto, M.Pd.

NIP. 19600902 198702 1 001<sub>2</sub>

## **MOTTO**

**“SEBAIK-BAIK MANUSIA ADALAH YANG PALING BERMANFAAT  
BAGI MANUSIA LAIN”**  
*(Nabi Muhammad SAW)*

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Atas Karunia Allah SWT, karya ini akan saya persembahkan untuk :

1. Bapak, Ibu, dan Kakak yang telah memanjatkan doa untuk keberhasilan dalam saya menyusun karya ini.
2. Almamaterku Program Studi Pendidikan Luar Sekolah Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang begitu besar.
3. Agama, Nusa dan Bangsa.



## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan rahmat-Nya, Tugas Akhir Skripsi dalam rangka untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjan Pendidikan dengan judul “Peran Pekerja Sosial Dalam Pemberdayaan dan Perlindungan Sosial Klien Di Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3) Teratai Yogyakarta” dapat disusun sesuai dengan harapan. Tugas Akhir Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan kerjasama pihak lain. Berkenaan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. RB Suharta, M.Pd selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Skripsi yang telah banyak memberikan semangat, dorongan, dan bimbingan selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.
2. RB Suharta, M.Pd., Aloysius Setya Rohadi, M.Kes., Sri Iswanti, M.Pd. selaku Ketua Penguji, Sekretaris dan Penguji Utama yang sudah memberikan koreksi perbaikan secara komprehensif terhadap Tugas Akhir Skripsi ini.
3. Lutfi Wibawa, M.Pd selaku Ketua Jurusan Pendidikan Luar Sekolah beserta dosen dan staf yang telah memberikan bantuan dan fasilitas selama proses penyusunan pra proposal sampai dengan selesainya Tugas Akhir Skripsi ini.
4. Dr. Haryanto, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan yang telah memberikan persetujuan pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu pengurus LK3 Teratai Yogyakarta yang telah bersedia membantu dalam penelitian.

6. Teman-teman Program Studi Pendidikan Luar Sekolah angkatan 2013 A yang telah memberikan dukungan dan membantu dalam penelitian.
7. Semua pihak, yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu baik selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.

Akhirnya, semoga segala bantuan yang telah diberikan semua pihak di atas menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Allah SWT dan Tugas Akhir Skripsi ini menjadi informasi bermanfaat bagi pembaca dan pihak lain yang membutuhkannya.

Yogyakarta, 23 Agustus 2017

Penulis



Muh Adam Kurniawan  
NIM 13102244009

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL .....	i
ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT .....	iii
SURAT PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN PERSRTUJUAN .....	v
HALAMAN PENGESAHAN .....	vi
HALAMAN MOTTO .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	10
C. Fokus Masalah .....	11
D. Rumusan Masalah .....	11
E. Tujuan Penelitian .....	11
F. Manfaat Penelitian .....	12
<b>BAB II. LANDASAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Pustaka .....	13
1. Kajian Peran Pekerja Sosial .....	13
2. Kajian Pemberdayaan .....	22
3. Kajian Perlindungan Sosial .....	28
4. Kajian Tentang Kesejahteraan Sosial .....	40
B. Penelitian Yang Relevan .....	46
C. Pertanyaan Penelitian .....	49
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan Penelitian .....	50
B. Subjek Penelitian .....	50
C. Setting dan Waktu Penelitian .....	54
D. Teknik Pengumpulan Data .....	55
E. Instrumen Penelitian .....	59
F. Teknik Analisis Data .....	59
G. Keabsahan Data .....	61
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	63
1. Profil Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga .....	63

2. Pelaksanaan Kegiatan di Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3) Teratai .....	69
3. Peran Pekerja Sosial Dalam Pemberdayaan dan Perlindungan Sosial .....	72
4. Faktor Pendukung dan Penghambat Pekerja Sosial dalam Menjalankan Perannya. ....	80
B. Pembahasan.....	84
1. Pelaksanaan Kegiatan di Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3) Teratai .....	84
2. Peran Pekerja Sosial Dalam Pemberdayaan dan Perlindungan Sosial di LK3 Teratai Yogyakarta.....	87
3. Faktor Pendukung dan Penghambat Pekerja Sosial dalam Menjalankan Perannya. ....	91
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan. ....	95
B. Saran. ....	98
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>99</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>103</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Tabel Jumlah Keluarga Pra Sejahtera di DIY tahun 2012-2015 .....	4
Tabel 2. Jumlah kunjungan gangguan jiwa di Puskesmas Kota Yogyakarta	6
Tabel 3. Tingkat Pendapatan Perkapita Kabupaten/Kota di DIY Pada Tahun 2012-2016.....	7
Tabel 4. Jenis-jenis resiko dan mekanisme Perlindungan Sosial .....	39
Tabel 5. <i>Key Informan</i> .....	52
Tabel 6. Informan (Pengurus).....	53
Tabel 7. Informan Pendukung (Klien).....	54
Tabel 8. Proses Kegiatan Pengumpulan Data.....	55
Tabel 9. Teknik Pengumpulan Data .....	58
Tabel 10. Pengurus LK3 Teratai .....	65

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Pedoman Observasi, Dokumentasi dan Wawancara .....	104
Lampiran 2. Catatan Lapangan .....	112
Lampiran 3. Catatan Wawancara .....	125
Lampiran 4. Analisis Data .....	145
Lampiran 5. Dokumentasi .....	161
Lampiran 6. Data Klien LK3 .....	163
Lampiran 7. Sarana dan Prasarana LK3 Teratai .....	164
Lampiran 8. Surat Izin Penelitian.....	165

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Indonesia merupakan negara berkembang yang sedang mengalami proses pembangunan pada beberapa aspek. Pembangunan yang dilakukan pemerintah tidak hanya tertuju pada pembangunan pada aspek ekonomi dan keamanan. Pembangunan pada aspek sosial budaya tidak kalah penting untuk dilakukan pembangunan. Pembangunan sosial budaya ini didasarkan atas cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana termaktub dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alenia keempat yang berbunyi :

“Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu pemerintah negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial...”

Selanjutnya juga pada Penjelasan Tentang Undang-Undang Dasar Negara Indonesia, Umum, II. Pokok-pokok Pikiran dalam Pembukaan dinyatakan antara lain: “Negara hendak mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat.”

Pembangunan pada sosial budaya ini perlu adanya gotong royong antara pemerintah dengan masyarakat dalam melaksanakannya. Dalam proses pembangunan menurut Ryaas Rasyid dalam Muhadam Labolo (2010: 32), ada 4 bagian peran pemerintah, yaitu pelayanan (*public service*), pembangunan (*development*), pemberdayaan (*empowering*), dan pengaturan (*regulation*). Untuk peran masyarakat dalam hal ini sebagai subjek pada proses pembangunan,

sehingga akan dicapai sebuah pembangunan dengan pendekatan *Bottom Up* yakni dilakukan atas inisiatif dan apresiasi dari masyarakat mulai dari kegiatan perencanaan, pelaksanaan, sampai dengan pengawasan pelaksanaan pembangunan. Dalam melibatkan masyarakat sebagai subjek pembangunan, berarti menempatkan manusia sebagai dasar, pelaku, dan tujuan pembangunan. Peran pemerintah menjadi lebih dekat dengan masyarakat dan melalui pemberdayaan masyarakat ini juga akan membuat pemerintah langsung bersentuhan dan melihat keterlibatan masyarakat.

Pemberdayaan sosial/masyarakat sendiri merupakan semua upaya yang diarahkan untuk mencegah warga negara yang mengalami masalah sosial mempunyai daya, sehingga mampu memenuhi kebutuhan dasarnya (UU No. 11 Tahun 2009 Pasal 1). Dimana pemberdayaan sosial/masyarakat ini menjadi salah satu bagian dari peran pembangunan yang dapat dilakukan oleh pemerintah pada proses pembangunan terutama pada sosial. Pemberdayaan menunjuk pada kemampuan orang khususnya kelompok rentan dan lemah dan tidak memiliki akses sehingga mereka memiliki kekuatan atau kemampuan dalam berbagai dimensi kehidupannya. Proses pemberdayaan yang menekankan pada proses memberikan kemampuan kepada masyarakat agar menjadi berdaya, mendorong atau memotivasi individu agar mempunyai kemampuan atau keberdayaan untuk menentukan pilihan hidupnya. Lebih lanjut bahwa pemberdayaan harus ditujukan pada kelompok atau lapisan masyarakat yang tertinggal. Pemberian kegiatan pemberdayaan khususnya kepada kelompok masyarakat lemah/tertinggal secara tidak langsung akan memberikan kebebasan kepada masyarakat yang lemah untuk



ikut berpartisipasi dalam proses pembangunan kesejahteraan sosial, karena partisipasi masyarakat dalam pemberdayaan memiliki peranan penting kegiatan tersebut dapat berjalan dengan lancar. Dengan kelancaran kegiatan pemberdayaan kepada kelompok masyarakat lemah diharapkan akan berdampak pada kesejahteraan sosial pada masyarakat lemah tersebut. Namun pada kenyataannya yang banyak terjadi, kegiatan pemberdayaan yang ada di masyarakat masih belum menjangkau semua lapisan masyarakat atau bahkan salah sasaran.

Masyarakat merupakan orang-orang yang hidup bersama yang menghasilkan kebudayaan dan mereka mempunyai kesamaan wilayah, identitas, mempunyai kebiasaan, tradisi, sikap dan perasaan persatuan yang diikat oleh kesamaan, Selo Soemardjan dalam Soerjono Soekanto (2006: 22). Tetapi dalam perkembangannya masyarakat digolongkan menjadi dua, yaitu masyarakat sederhana dan masyarakat maju. Dalam konteks pemberdayaan masyarakat sering disebut dengan Community/Komunitas.

Keberadaan suatu masyarakat tentu saja tidak bisa terlepas dari adanya keluarga. Keluarga adalah unit terkecil dalam masyarakat, yang terdiri dari suami-istri atau suami-istri dan anaknya, atau ayah dan anaknya, atau ibu dan anaknya atau keluarga sedarah dalam garis lurus ke atas atau kebawah sampai derajat ketiga (Permensos No 16 Tahun 2013 Pasal 1). Keberadaan sebuah keluarga akan mencerminkan kehidupan yang ada di masyarakat. Karena keluarga juga sebagai suatu sistem sosial, maka harus memberikan kebutuhan masing-masing anggota, seperti yang dikemukakan oleh Kathryn Geldard dan David Geldard (2011) ada empat kebutuhan yang harus dipenuhi yaitu keamanan dan

keselamatan, kesejahteraan ekonomi dan materi, kesejahteraan psikologi, fisik, dan emosional, dan kebutuhan-kebutuhan spiritual.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kata kesejahteraan merupakan kata benda yang mempunyai arti hal atau keadaan sejahtera; keamanan, keselamatan dan ketentraman. Sedangkan kata sejahtera yang merupakan kata sifat memiliki arti aman sentosa dan makmur, selamat (terlepas dari segala macam gangguan). Kesejahteraan Keluarga berarti kondisi tentang terpenuhinya kebutuhan dasar manusia dari setiap anggota keluarga secara material, sosial, mental, dan spiritual sehingga dapat hidup layak sebagai manusia yang bermanfaat (Peraturan Menteri Sosial No. 16 Tahun 2013). Namun pada kenyataannya melihat tingkat kesejahteraan keluarga yang ada, masih banyak yang belum sejahtera.

Dilihat dari tingkat kesejahteraan, data dari BKKBN menyebutkan untuk wilayah Propinsi D.I. Yogyakarta jumlah Keluarga Pra Sejahtera dengan berbagai indikator dapat dilihat pada tabel 1:

**Tabel 1. Jumlah Keluarga Pra Sejahtera di DIY Tahun 2012-2015**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah (KK)</b>
2012	225.823
2013	222.299
2014	267.571
2015	245.051

Data menunjukkan pada tahun 2011 jumlah keluarga pra sejahtera (KPS) di Propinsi DIY mencapai 225.823 KK. Ditahun 2012 jumlah KPS tidak mengalami kenaikan tetapi juga tidak mengalami penurunan. Baru ditahun 2013 jumlah KPS mengalami penurunan menjadi 222.299 KK. Tetapi pada tahun 2014 jumlah KPS meningkat tajam menjadi 267.571 KK. Dan ditahun 2015 kembali mengalami penurunan menjadi 245.051 KK.

Dengan masih banyaknya jumlah Keluarga Pra Sejahtera, menunjukkan belum tercapainya kesejahteraan keluarga yang ada di masyarakat. Hal ini bertentangan dengan bunyi UU No. 11 Tahun 2009 Pasal 1 yang menyatakan bahwa “Kesejahteraan Sosial adalah kondisi dimana terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga negara dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya”. Selain pada keadaan keluarga yang belum sejahtera, melihat angka kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) yang terjadi, mencerminkan keadaan keluarga tersebut jauh dari kata sejahtera.

**Merdeka.com** - Angka kekerasan dalam rumah tangga di Yogyakarta tahun 2015 meningkat tajam. Menurut catatan Women Crisis Center Rifka Anisa, tahun lalu (2014) jumlah kasus KDRT sebanyak 252, dan pada 2015 melonjak menjadi 313 kasus.

Dari 313 kasus tersebut, Rifka Anisa membagi menjadi lima kategori kasus. Yakni Kekerasan Terhadap Istri sebanyak 223 kasus, Kekerasan Dalam Pacaran 34 kasus, Perkosaan 36 kasus, Pelecehan Seksual 15 kasus, dan Kekerasan dalam Keluarga 5 kasus.

[\(http://www.merdeka.com/2015/12/23/\)](http://www.merdeka.com/2015/12/23/)

Selain itu, kesejahteraan juga belum bisa banyak dirasakan para keluarga yang salah satu anggota keluarganya menyandang gangguan jiwa (psikotik). Data

dari Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta mencatat pada tahun 2013 – 2014 jumlah kunjungan gangguan jiwa di puskesmas mengalami kenaikan. Data selengkapnya dapat dilihat pada tabel 2:

**Tabel 2. Jumlah Kunjungan Gangguan Jiwa di Puskesmas Kota Yogyakarta**

<b>Tahun</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Jumlah kunjungan rawat jalan	678.295	705.196
Jumlah kunjungan gangguan jiwa	9.656	9.944

Sumber : Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta 2015

Berdasarkan tabel di atas jumlah kunjungan rawat jalan (rajal) di Puskesmas Kota Yogyakarta tahun 2014 mengalami peningkatan dibanding dengan tahun 2013. Jumlah kunjungan gangguan jiwa juga mengalami peningkatan dibanding dengan tahun 2013.

Bahkan pada tahun 2016, penderita gangguan jiwa di DIY salah satu yang tertinggi di Indonesia.

**Kompas.com** - Kepala Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) Pembayun Setyaningastutie mengatakan, di DIY angka skizofrenia (gangguan jiwa) memang cukup tinggi. "Secara nasional posisi DIY ada di nomor 2 untuk angka Skizofrenia setelah Aceh. DIY tinggi karena pencatatanya baik dan detail, terlebih setelah kejadian bencana Gempa dan Merapi," ujarnya disela-sela acara peluncuran sistem rehabilitasi pasien Skizofrenia terintegrasi di DIY, Rabu (27/07/2016) (<http://www.kompas.com/2016/07/27>)

Kebanyakan dari masyarakat sekitar kita selalu melakukan tindakan yang seperti memenjarakan (pasung, dikunci dalam kamar, dll) orang dengan gangguan jiwa, padahal pada kenyataannya mereka harus diberi pengobatan/terapikan dan anggota mereka harus diberdayakan, supaya bisa merawat anggota keluarganya yang mengalami gangguan jiwa. Baik diberi pengetahuan tentang cara merawat

orang dengan gangguan jiwa dan juga diberi ketrampilan supaya bisa keluarganya sejahtera.

Kejadian-kejadian tersebut tidak bisa terlepas dari perekonomian keluarga yang menghingapi. Perbedaan tingkat pendapatan masyarakat menjadi salah satu sebab kejadian tersebut tak terelakan.

Data tingkat pendapatan masyarakat DIY selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3:

**Tabel 3. Tingkat Pendapatan Per kapita masyarakat di DIY Pada Tahun 2012-2016**

<b>Tahun</b>	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Besar (Juta Rupiah)</b>	20,128	21,038	21,868	22,688	23,566

Sumber: BPS DIY 2017

Data menunjukkan tingkat pendapatan per kapita masyarakat DIY pada tahun 2012-2016. Pendapatan perkapita atas dasar harga konstan 2010 senantiasa mengalami peningkatan meskipun cenderung melambat. Nilai Pendapatan Perkapita sebesar 20,18 juta rupiah di tahun 2012 berangsur-angsur meningkat hingga mencapai 23,57 juta rupiah di tahun 2016.

Sementara itu menurut data BPS Nasional, tingkat pendapatan per kapita di Indonesia sebesar 47,96 juta rupiah. Sehingga bisa diketahui bahwa tingkat pendapatan per kapita masyarakat di DIY masih rendah.

Dengan melihat beberapa permasalahan diatas, perlu adanya suatu kegiatan pemberdayaan seperti yang di utarakan pemerintah dalam UU No. 11 Tahun 2009 Pasal 1 tentang Pemberdayaan masyarakat dan juga diberi perlindungan sosial guna membantu, terutama warga miskin dan rentan serta

membangun ketahanan dalam mengatasi krisis/ancaman/guncangan, termasuk ancaman lingkungan. UU No. 4 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional menjadi salah satu keseriusan Pemerintah dalam memberikan perlindungan sosial kepada keluarga. UU No. 4 Tahun 2004 pasal 1 menyebutkan bahwa Jaminan sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Tetapi perlindungan yang diberikan pemerintah juga belum bisa dirasakan masyarakat sepenuhnya, terutama pada pelaku KDRT dan juga dengan bukti masih banyak masyarakat yang belum memiliki akses jaminan sosial.

Perhatian pemerintah kepada kesejahteraan keluarga sebenarnya sudah terlihat sejak pemerintah dengan diperingati sebagai "*Hari Keluarga Nasional*" setiap tanggal 29 Juni yang oleh Presiden Soeharto pertama kali dicanangkan pada tahun 1993. Selain itu, dalam usaha Pemerintah untuk mensejahterakan warga negaranya, Pemerintah merancang Undang-undang tentang pendirian suatu lembaga sosial yang bisa membantu kepada keluarga-keluarga yang memiliki permasalahan. Lembaga sosial sebagai wadah yang ada di masyarakat untuk menampung permasalahan-permasalahan yang ada dan kemudian memberikan solusi yang baik untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.

Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga dibentuk sebagai amanah UU No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial. Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3) "Teratai" merupakan lembaga sosial yang berada dibawah naungan Dinas Sosial DIY. LK3 "Teratai" memberikan layanan berupa jasa konseling, konsultasi, rujukan, informasi, perlindungan dan pemberdayaan,

yang juga memiliki struktur organisasi baik tenaga fungsional maupun pekerja sosial. LK3 “Teratai” sendiri merupakan salah satu lembaga yang berbasis ada masyarakat dalam pelaksanaannya. Keberadaan LK3 “Teratai” diharapkan bisa membantu memecahkan masalah yang dihadapi keluarga yang ada di Yogyakarta. Permasalahan yang sering ditangani LK3 Teratai seperti kasus kekerasan dalam rumah tangga (KDRT), keluarga penyangga gangguan jiwa (Psikotik) disharmonis keluarga, keluarga yang mengalami masalah psikososial dan sebagainya. Keberadaan lembaga sudah banyak dimanfaatkan oleh masyarakat untuk membantu menangani permasalahan mereka. Tetapi dalam pelaksanaannya tidak semua keluarga (klien) yang datang membuka permasalahannya secara gamblang kepada pihak LK3, banyak juga dari pihak keluarga (klien) kurang terbuka dalam menyampaikan informasi, keluarga juga sering berhenti ditengah jalan atau tidak tuntas dalam menangani permasalahan terkait permasalahan yang menimpa keluarganya tentu saja ini menjadi salah satu penghambat dalam penanganan.

Dalam menangani permasalahan tersebut keberadaan pekerja sosial saat ini sangat dibutuhkan untuk membantu klien dalam memecahkan permasalahannya. Terlebih dengan latar belakang para pekerja sosial yang berbeda-beda akan membantu menggali dan menangani permasalahan dari setiap klien tersebut. Selain itu juga keberadaan pekerja sosial memiliki peran yang sangat strategis dan penting, karena mereka langsung berhadapan dengan klien sehingga mereka dapat mengetahui apa permasalahan dari klien. Untuk itu penulis berupaya melakukan penelitian dengan menggali informasi tentang peran

pekerja sosial di LK3 “Teratai” pada saat memberikan layanan kepada keluarga yang bermasalah terutama pada pemberdayaan dan perlindungan serta faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi para pekerja sosial dalam menjalankan perannya.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mencoba melakukan penelitian yang berjudul **“Peran Pekerja Sosial dalam Pemberdayaan dan Perlindungan Sosial Klien Di Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3) “Teratai” Yogyakarta”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dilihat dari latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi masalah berupa:

1. Masih banyak jumlah keluarga yang belum sejahtera/pra sejahtera.
2. Angka kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) di Yogyakarta tahun 2015 meningkat dari tahun sebelumnya.
3. Jumlah kunjungan orang dengan gangguan jiwa (Psikotik) di Puskesmas Kota Yogyakarta tahun 2013-2014 mengalami kenaikan.
4. Tingkat pendapatan masyarakat D.I. Yogyakarta masih rendah.
5. Pemberdayaan yang ada di masyarakat masih belum menjangkau semua lapisan masyarakat atau bahkan salah sasaran.
6. Perlindungan sosial yang diberikan pemerintah belum bisa dirasakan masyarakat sepenuhnya.
7. Kurangnya keterbukaan dari keluarga dalam mengungkapkan masalah menjadi kendala yang dihadapi pekerja sosial.



### **C. Fokus Masalah**

Berdasarkan dari identifikasi masalah bahwa pemberdayaan masyarakat belum bisa menjangkau semua lapisan masyarakat, perlindungan sosial dari pemerintah belum sepenuhnya dirasakan masyarakat dan kurangnya keterbukaan klien dalam mengungkapkan permasalahan menjadi kendala yang dihadapi pekerja sosial, maka penelitian ini difokuskan pada Peran Pekerja Sosial dalam Pemberdayaan dan Perlindungan Sosial Klien di LK3 “Teratai” Yogyakarta.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan terhadap klien yang ada di LK3 “Teratai” Yogyakarta?
2. Bagaimana peran pekerja sosial di LK3 “Teratai” Yogyakarta dalam pemberdayaan dan perlindungan sosial klien?
3. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat yang dihadapi pekerja sosial di LK3 “Teratai” Yogyakarta dalam menjalankan perannya?

### **E. Tujuan Penelitian**

1. Mendeskripsikan pelaksanaan pelayanan terhadap klien yang ada di LK3 “Teratai” Yogyakarta.
2. Mendeskripsikan peran pekerja sosial di LK3 “Teratai” Yogyakarta dalam pemberdayaan dan perlindungan sosial klien.
3. Mendeskripsikan faktor pendukung dan faktor penghambat yang dihadapi pekerja sosial di LK3 “Teratai” Yogyakarta dalam menjalankan perannya.

## **F. Manfaat Penelitian**

### **1. Secara teoritis**

Sebagai sumbangan ilmu pengetahuan tentang Pendidikan Luar Sekolah/Non Formal tentang peran pekerja sosial dan serta tingkat keberhasilannya dalam memberikan pemberdayaan dan perlindungan sosial masyarakat di LK3 “Teratai” Yogyakarta kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

### **2. Secara praktis**

#### **a. Bagi peneliti**

Mendapat pengetahuan mengenai peran pekerja sosial dalam pemberdayaan dan perlindungan sosial serta faktor pendukung dan penghambatnya.

#### **b. Bagi mahasiswa**

1) Sebagai sarana untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, yaitu peran pekerja sosial dalam pemberdayaan dan perlindungan sosial.

2) Sebagai bahan acuan bagi mahasiswa yang berminat mengadakan penelitian lebih lanjut

#### **c. Bagi lembaga**

Sebagai masukan dan koreksi dalam memperbaiki pelayanan terhadap klien.

## **BAB II**

### **LANDASAN PUSTAKA**

#### **A. Kajian Pustaka**

##### **1. Kajian Peran Pekerja Sosial**

Peran (*role*) adalah aspek dinamis dari kedudukan atau status seseorang dan terjadi apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya (Soekanto, 2004: 243).

Sementara itu, Bertrand seperti dikutip oleh Taneko (1986: 23) menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan peran adalah Pola tingkah laku yang diharapkan dari seseorang yang memangku status atau kedudukan tertentu.

Peran berarti laku, bertindak. Didalam Kamus Besar Bahasa Indonesia peran ialah perangkat tingkah laku yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat (Harahap, 2007: 854).

Sedangkan makna peran yang dijelaskan dalam Status, Kedudukan, dan Peran dalam masyarakat, dapat dijelaskan melalui dua cara, yaitu penjelasan historis dan pengertian peran menurut ilmu sosial.

- 1) Penjelasan historis, konsep peran semula dipinjam dari kalangan yang memiliki hubungan erat dengan drama atau teater yang hidup subur pada zaman Yunani kuno atau Romawi. Dalam hal ini, peran berarti karakter yang disandang atau dibawakan oleh seorang aktor dalam sebuah pentas dengan lakon tertentu.

2) Pengertian peran menurut ilmu sosial, berarti suatu fungsi yang dibawakan seseorang ketika menduduki jabatan tertentu, seseorang dapat memainkan fungsinya karena posisi yang didudukinya tersebut.

Manusia sebagai makhluk sosial memiliki kecenderungan untuk hidup berkelompok. Dalam kehidupan berkelompok tadi akan terjadi interaksi antara anggota masyarakat yang satu dengan anggota masyarakat yang lainnya. Tumbuhnya interaksi diantara mereka ada saling ketergantungan. Dalam kehidupan bermasyarakat itu munculah apa yang dinamakan peran (role). Peran merupakan aspek yang dinamis dari kedudukan seseorang, apabila seseorang melaksanakan hak-hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya maka orang yang bersangkutan menjalankan suatu peranan. Untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas ada baiknya terlebih dahulu kita pahami tentang pengertian peran (Miftah Thoha, 1997).

Dapat disimpulkan bahwa peran merupakan suatu tingkah laku dari seseorang yang sedang berada pada status/posisi tertentu dalam menjalankan fungsi tertentu.

Sementara itu Pengertian Pekerja sosial menurut UU No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial adalah:

“Pekerja Sosial Profesional didefinisikan sebagai seseorang yang bekerja, baik di lembaga pemerintah maupun swasta yang memiliki kompetensi dan profesi pekerjaan sosial, dan kepedulian dalam pekerjaan sosial yang diperoleh melalui pendidikan, pelatihan, dan/atau pengalaman praktek pekerjaan sosial untuk melaksanakan tugas-tugas pelayanan dan penanganan masalah sosial.”

Menurut Wibhawa (2010), Pekerja sosial didefinisikan sebagai orang yang memiliki kewenangan keahlian dalam menyelenggarakan berbagai pelayanan sosial.

Pekerja sosial sebagai penyangga keahlian pekerjaan sosial, harus memiliki kualifikasi sebagai berikut:

- 1) Memahami, menguasai, dan menghayati serta menjadi figure pemegang nilai-nilai sosio-kultural dan filsafat masyarakat.
- 2) Menguasai sebanyak dan sebaik mungkin berbagai perspektif teoritis tentang manusia sebagai makhluk sosial.
- 3) Menguasai dan secara kreatif menciptakan berbagai metode pelaksanaan tugas profesionalnya.
- 4) Memiliki mental wirausaha.

Pekerjaan sosial dalam setting pengembangan masyarakat adalah bidang praktik pekerjaan sosial yang ditujukan untuk mengembangkan dan meningkatkan kondisi sosial suatu masyarakat terutama kelompok marjinal melalui partisipasi aktif dan inisiatif dari masyarakat.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pekerja sosial adalah seseorang yang bekerja dilembaga sosial tertentu baik pemerintah maupun non pemerintah yang memiliki keahlian atau teknik-teknik tertentu dalam memberikan pelayanan sosial.

Menurut Iskandar (1993: 65) menjelaskan bahwa ada beberapa teknik yang digunakan oleh pekerja sosial dalam menjalankan perannya, antara lain; small talk, ventilation, support, reassurance, manipulation, activities and giving, advice giving and counselling, dan lain-lain.

Dari pendapat ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

### *1) Small Talk*

Small talk dipergunakan pada awal permulaan suatu kontak antara pekerja sosial dengan klien. Tujuannya untuk memecah kebisuan, sehingga kemudian terdapat suatu pembicaraan.

### *2) Ventilation*

Digunakan untuk membawa ke permukaan perasaan-perasaan dan sikap-sikap yang diperlukan, mengingat perasaan-perasaan dan sikap-sikap tersebut dapat mengurangi keberfungsian orang yang terlibat. Tujuannya adalah untuk menjernihkan emosi yang tertekan karena emosi yang tertekan dapat merupakan penghalang bagi suatu gerakan yang positif.

### *3) Support*

Yakni memberikan semangat, menyokong dan mendorong beberapa aspek fungsi klien. Sebaiknyalah pekerja sosial memberikan dukungan terhadap tingkah laku atau kegiatan-kegiatan positif dari klien.

### *4) Reassurance*

Digunakan untuk memberikan jaminan kepada klien bahwa situasi yang ia perjuangkan dapat dicapai pemecahannya dan ia mempunyai kemampuan menyelesaikan masalah-masalahnya.

### *5) Manipulation*

Bila digunakan untuk meningkatkan suatu pengalaman konstruktif atau untuk mencapai tujuan yang layak. Sebagai manipulator, pekerja

sosial harus selalu memperhatikan dan mempertimbangkan tiga hal, yaitu:

- a) Kebutuhan dan hak-hak klien untuk terikat dalam tindakan dan pengambilan keputusan
- b) Kemampuan klien untuk berpartisipasi
- c) Membedakan antara kegiatan-kegiatan untuk kepentingan pekerja sosial dengan kegiatan-kegiatan untuk kepentingan klien.

#### 6) *Advice Giving and Counselling*

Pemberian nasihat dan bimbingan akan sangat efektif diberikan kepada klien bila:

- a) Klien mempunyai kepercayaan yang baik serta menghargai pemberi nasihat
- b) Kondisi budaya atau situasi mereka cenderung tergantung pada orang lain
- c) Nasihat digunakan untuk meningkatkan integritas pribadi
- d) Dimana suatu keadaan klien tidak mempunyai pilihan lain.

#### 7) *Activities and Programs*

Klien diijinkan untuk mengungkapkan perasaan-perasaan tentang kesukaran dan membawa keluar atau mengatasi secara langsung kebutuhan dan masalah tersebut pada tingkat non verbal atau dalam situasi permainan. Pekerja sosial yang akan menggunakan teknik ini harus mengembangkan pengetahuan dan ketrampilan yang dapat membantu memilih media terbaik untuk menyesuaikan kebutuhan-kebutuhan dan situasi klien.

#### 8) *Local Discussion*

Teknik yang mampu digunakan untuk berpikir dan bernalar, untuk memahami dan menilai fakta-fakta dari suatu masalah, untuk melihat

kemungkinan alternatif pemecahannya dan untuk mengantisipasi serta konsekuensi-konsekuensinya dalam mengevaluasi hasilnya.

9) *Reward and Punishment*

Digunakan bila kasus tersebut dipahami sangat baik dan pekerja sosial memiliki kemampuan besar untuk mengantisipasi dan mengontrol berbagai konsekuensi-konsekuensi yang timbul. Pekerja sosial yang menggunakan teknik ini memerlukan belajar yang khusus, khususnya tentang motif-motif tingkah laku dan metoda enforcement.

10) *Group Dynamics Exercise, Group Games, Literary and Audiovisual materials*

Teknik-teknik diatas adalah latihan dinamik kelompok, permainan-permainan kelompok, kepustakaan sederhana dan alat-alat audio visual telah digunakan secara meluas oleh pekerja sosial, termasuk dalam program pengembangan sumber daya manusia.

Jadi dalam menjalankan perannya ada beberapa teknik yang digunakan oleh pekerja sosial antara lain small talk, ventilation, support, reassurance, manipulation, activities and giving, advice giving and counselling, dan lain-lain.

Dalam sebuah lembaga kesejahteraan sosial terdapat pekerja sosial sosial bekerja membantu klien, dimana pekerja sosial tersebut memiliki peran yang penting dalam proses membantu klien.



Konsep tentang peran itu sendiri menurut Komarudin dalam R.B

Sihombing (2008: 1) sebagai berikut:

1. Bagian dari tugas utama yang harus dilakukan oleh manajemen.
2. Pola perilaku yang diharapkan dapat menyertai suatu status.
3. Bagian dari fungsi seseorang dalam kelompok atau pranata.
4. Fungsi yang diharapkan dari seseorang atau menjadi karakteristik yang ada padanya.
5. Fungsi setiap variabel dalam hubungan sebab akibat.

Menurut Sheafor dan Horejsi dalam Edi Suharto (2011), peranan pekerja sosial antara lain sebagai pendamping, fasilitator, konsultan, pelindung, dan lain-lain. Dari pendapat diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Peranan sebagai Perantara (*broker roles*)

Pekerja sosial bertindak di antara klien dengan sistem sumber yang ada dilembaga. Sebagai perantara pekerja sosial juga berupaya membentuk jaringan kerja dengan organisasi pelayanan sosial untuk mengontrol kualitas pelayanan sosial. Peranan sebagai perantara muncul akibat banyaknya orang yang tidak mampu menangkau sistem pelayanan sosial.

Dalam melaksanakan peranannya sebagai *broker*, pekerja sosial perlu melakukan assessment kebutuhan klien untuk mengetahui tingkat dan jenis kebutuhan, pendistribusian kebutuhan, prosedur untuk mengakses pelayanan, pola-pola pelayanan yang dibutuhkan serta hambatan-hambatan yang akan ditemui dalam menggunakan

pelayanan, juga data tentang biaya yang diperlukan untuk bisa menjangkau kebutuhan-kebutuhan tersebut (Parsons: 227).

b. Peranan sebagai Pemungkin (*enabler roles*)

Pendekatan yang sering digunakan sebagai pemungkin adalah konseling dengan korban, kelompok atau keluarga, mengatasi masalah yang berkaitan dengan lingkungan, berupaya memberikan pemungkin agar meningkat partisipasi dan keterlibatan keluarga.

c. Peranan sebagai Penghubung (*mediator role*)

Bertindak untuk mencari kesepakatan, meningkatkan rekonsiliasi berbagai perbedaan, untuk mencari kesepakatan yang memuaskan dan untuk berintervensi pada bagian-bagian yang sedang konflik.

Peranan yang dilakukan oleh pekerja sosial adalah membantu menyelesaikan konflik diantara dua penerima pelayanan dan memperoleh hak-hak korban. Seperti yang dikemukakan oleh (Zastrow, 2000) bahwa :

*“Mediators remain neutral, not siding with either party, and make sure they understand the position of both parties”*

Mediator tetap netral, tidak memihak salah satu pihak, dan memastikan mereka memahami posisi dari kedua belah pihak.

d. Peranan sebagai Advokasi (*advocator role*)

Peranan sebagai advokat pekerjaan sosial dibatasi oleh kepentingan yang timbul dari klien. Biasanya sebagai juru bicara klien, memaparkan dan berargumentasi tentang masalah klien apabila

diperlukan, membela kepentingan korban untuk menjamin sistem sumber, memberikan pelayanan yang dibutuhkan atau merubah kebijakan yang tidak responsif. Kegiatan lain adalah sebagai advokat adalah dalam hak menyediakan pelayanan yang dibutuhkan, dan mengembangkan program.

e. Peranan sebagai Perunding (*conferee role*)

Dilakukan pada saat pencarian data, pemberian gambaran pada korban dan melaksanakan kontrak. Dengan menggunakan model pendekatan pemecahan masalah. Keterampilan yang diperlukan adalah keterampilan umum yang digunakan dalam pekerjaan sosial; mendengarkan, probing, refleksi, dll.

f. Peranan sebagai Pelindung (*guardian role*)

Biasanya dilakukan oleh bidang aparat, tetapi profesi pekerja sosial dapat mengambil peran seperti melindungi klien. Korban merasa nyaman untuk mengutarakan permasalahannya, bebas dalam pikiran, dan merasa bahwa masalahnya dirahasiakan oleh pekerja sosial.

g. Peranan sebagai Fasilitator (*facilitator role*)

Dilakukan untuk membantu korban berpartisipasi, berkontribusi, mengikuti ketrampilan baru dan menyimpulkan apa yang telah dicapai korban (Parson dan Friesen, 1994).

h. Peranan sebagai Inisiator (*initiator role*)

Pekerja sosial berupaya memberikan perhatian pada isu-isu. Dengan menyadarkan badan/lembaga bahwa ada permasalahan yang terjadi di lingkungan mereka.

i. Peranan sebagai Negosiator (*negotiator role*)

Ditujukan pada klien yang mengalami konflik dan mencari penyelesaiannya dengan kompromi sehingga tercapai kesepakatan kedua belah pihak. Posisi seorang negosiator berada pada salah satu pihak yang sedang berkonflik.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa peranan pekerja sosial memiliki peranan yang bermacam-macam berdasarkan permasalahan yang dihadapi klien, dan tentu saja tidak semua permasalahan ditangani dengan cara yang sama karena sangat tergantung dari masalah yang dialami oleh klien.

## **2. Kajian Pemberdayaan**

Pemberdayaan atau pemberkuasaan (*empowerment*), secara konseptual berasal dari kata “*power*” (kekuasaan atau keberdayaan). Karenanya, ide utama pemberdayaan bersentuhan dengan konsep mengenai kekuasaan. Kekuasaan seringkali dikaitkan dengan kemampuan kita untuk membuat orang lain melakukan apa yang kita inginkan, terlepas dari keinginan dan minat mereka. Ilmu sosial tradisional menekankan bahwa kekuasaan berkaitan dengan pengaruh

dan kontrol. Pengertian ini mengasumsikan bahwa kekuasaan sebagai sesuatu yang tidak berubah atau tidak dapat dirubah. (Suharto, 2006).

Sementara itu menurut Kindervatter dalam Malik dan Siti Irene (2014: 132), pemberdayaan diartikan sebagai seseorang memperoleh pemahaman dan pengendalian kekuatan sosial, ekonomi, dan/ atau politik untuk memperbaiki keberadaannya dalam masyarakat.

Menurut Paul dalam A.M.W. Pranaka (1996), pemberdayaan berarti pembagian kekuasaan adil (*equitable sharing of power*) sehingga meningkatkan kesadaran politis dan kekuasaan kelompok yang lemah serta memperbesar pengaruh mereka terhadap “proses dan hasil-hasil pembangunan”.

Pemberdayaan pada hakekatnya mencakup dua aspek yaitu, *to give or authority* dan *to give ability to enable*. Dalam pengertian pertama, pemberdayaan memiliki makna memberi kekuasaan, sedangkan dalam pengertian kedua, pemberdayaan diartikan sebagai upaya untuk memberi kemampuan atau keberdayaan, (Safri Miradj dan Sumarno, 2014: 106).

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pemberdayaan merupakan suatu usaha bersama antara pemerintah dan masyarakat untuk mewujudkan kemandirian kehidupan masyarakat dengan mengembangkan potensi yang ada dimasyarakat itu sendiri.

#### **a. Konsep Pemberdayaan**

Konsep pemberdayaan (masyarakat desa) dapat dipahami juga dengan dua cara pandang.

- 1) Pemberdayaan dimaknai dalam konteks menempatkan posisi berdiri masyarakat. Posisi masyarakat bukanlah **obyek** penerima manfaat (*beneficiaries*) yang tergantung pada pemberian dari pihak luar seperti pemerintah, melainkan dalam posisi sebagai **subyek** (agen atau partisipan yang bertindak) yang berbuat secara mandiri. Berbuat secara mandiri bukan berarti lepas dari tanggungjawab negara.
- 2) Pemberian layanan publik (kesehatan, pendidikan, perumahan, transportasi dan seterusnya) kepada masyarakat tentu merupakan tugas (kewajiban) negara secara *given*. Masyarakat yang mandiri sebagai partisipan berarti terbukanya ruang dan kapasitas mengembangkan potensi-kreasi, mengontrol lingkungan dan sumberdayanya sendiri, menyelesaikan masalah secara mandiri, dan ikut menentukan proses politik di ranah negara. Masyarakat ikut berpartisipasi dalam proses pembangunan dan pemerintahan (Sutoro Eko, 2002).

Manusia sebagai subjek pembangunan berarti menempatkan manusia sebagai dasar, pelaku, dan tujuan pembangunan. Manusia dipandang sebagai makhluk yang amat berharga, bermartabat luhur, sehingga ia tak dapat dikorbankan oleh apapun dan siapapun demi tujuan diluar diri manusia itu.

Inti dari uraian tersebut adalah dimana posisi masyarakat sebagai partisipan/subyek pemberdayaan bukan sebagai objek pemberdayaan yang dilakukan oleh pemerintah.

#### **b. Tujuan Pemberdayaan**

Tujuan pemberdayaan masyarakat adalah memampukan dan memandirikan masyarakat terutama dari kemiskinan dan keterbelakangan/ kesenjangan/ ketidakberdayaan (Cholisin: 2011).

Menurut Rauf A. Hatu (2010), tujuan utama pemberdayaan adalah memperkuat kekuasaan masyarakat dan kelompok lemah lainnya. Mereka adalah kelompok yang pada umumnya kurang memiliki keberdayaan. Oleh karena itu, untuk melengkapi pemahaman mengenai pemberdayaan perlu diketahui konsep mengenai kelompok lemah dan ketidakberdayaan yang dialaminya. Beberapa kelompok yang dapat dikategorikan sebagai kelompok lemah atau tidak berdaya meliputi:

- 1) Kelompok lemah secara struktural, baik lemah secara kelas, gender, maupun etnis;
- 2) Kelompok lemah khusus, seperti manula, anak-anak dan remaja, penyandang cacat, masyarakat terasing;
- 3) Kelompok lemah secara personal, yakni mereka yang mengalami masalah pribadi dan/atau keluarga.

Sementara itu menurut Suhartini (2005), tujuan pemberdayaan meliputi:

- 1) Meningkatkan kualitas lingkungan permukiman melalui suatu upaya penanganan terpadu baik dari aspek fisik, sarana dan prasarana, maupun kondisi sosial ekonomi masyarakatnya

- 2) Pemberdayaan masyarakat untuk menumbuhkan inisiatif, kreativitas dan jiwa kemandirian dalam pelaksanaan kegiatan peningkatan kesejahteraan di lingkungan tempat tinggalnya
- 3) Meningkatkan kemampuan usaha dalam rangka pengembangan sumber pendapatan yang dapat menunjang perekonomian keluarga/warga.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan dari pemberdayaan adalah meningkatkan kualitas hidup masyarakat (terutama kelompok masyarakat lemah) dari ketidakberdayaan menjadi masyarakat yang mandiri.

### **c. Indikator Pemberdayaan**

Dalam buku pemberdayaannya Schuler, Hashemi dan Riley mengembangkan beberapa indikator pemberdayaan, yang mereka sebut sebagai *empowerment index* atau indeks pemberdayaan (Girvan, 2004), yang antara lain tentang kebebasan mobilitas, kemampuan membeli, kesadaran hukum dan lain-lain. Dari pernyataan diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Kebebasan mobilitas: kemampuan individu untuk pergi ke luar rumah atau wilayah tempat tinggalnya, seperti ke pasar, fasilitas medis, bioskop, rumah ibadah, ke rumah tetangga. Tingkat mobilitas ini dianggap tinggi jika individu mampu pergi sendirian
- 2) Kemampuan membeli komoditas ‘kecil’: Individu dianggap mampu melakukan kegiatan ini terutama jika ia dapat membuat keputusan sendiri tanpa meminta izin pasangannya; terlebih jika ia



dapat membeli barang-barang tersebut dengan menggunakan uangnya sendiri.

- 3) Kemampuan membeli komoditas ‘besar’: seperti halnya indikator di atas, poin tinggi diberikan terhadap individu yang dapat membuat keputusan sendiri tanpa meminta izin pasangannya; terlebih jika ia dapat membeli barang-barang tersebut dengan menggunakan uangnya sendiri.
- 4) Terlibat dalam pembuatan keputusan-keputusan rumah tangga: mampu membuat keputusan secara sendiri maupun bersama suami/istri mengenai keputusan-keputusan keluarga.
- 5) Kebebasan relatif dari dominasi keluarga: responden ditanya mengenai apakah dalam satu tahun terakhir ada seseorang.
- 6) Kesadaran hukum dan politik: mengetahui nama salah seorang pegawai pemerintah desa/kelurahan.
- 7) Keterlibatan dalam kampanye dan protes-protes: seseorang dianggap ‘berdaya’ jika ia pernah terlibat dalam kampanye atau bersama orang lain melakukan protes.
- 8) Jaminan ekonomi dan kontribusi terhadap keluarga: Seseorang dianggap memiliki poin tinggi jika ia memiliki aspek-aspek tersebut secara sendiri atau terpisah dari pasangannya.

Jadi indikator-indikator tersebut digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan individu atau kelompok dalam pemberdayaan.

### 3. Kajian Perlindungan Sosial

Perlindungan sosial dapat didefinisikan sebagai segala inisiatif baik yang dilakukan oleh pemerintah, sektor swasta maupun masyarakat yang bertujuan untuk menyediakan transfer pendapat atau konsumsi pada orang miskin, melindungi kelompok rentan terhadap resiko-resiko penghidupan (*livelihood*) dan meningkatkan status dan hak sosial kelompok-kelompok yang terpinggirkan di dalam suatu masyarakat (Suharto, 2006)

Conway, de haan et al. dalam Bambang Rustanto (2014), perlindungan sosial didefinisikan sebagai kumpulan upaya publik yang dilakukan dalam menghadapi dan menanggulangi kerentanan, resiko dan kemiskinan yang sudah melebihi batas.

Hans Gsager dari German Development Institute dalam Bambang Rustanto (2014), perlindungan sosial dimaksudkan untuk mendukung penanggulangan situasi darurat ataupun kemungkinan terjadinya keadaan darurat.

Sedangkan PBB dalam *United Nations General Assembly on Social Protection*, perlindungan sosial yaitu sebagai kumpulan kebijakan dan program pemerintah dan swasta yang dibuat dalam rangka menghadapi berbagai hal yang menyebabkan hilangnya ataupun berkurangnya secara substansial pendapatan yang diterima; memberikan bantuan bagi keluarga serta memberikan layanan kesehatan dan pemukiman.

Jadi dapat disimpulkan bahwa perlindungan sosial adalah suatu upaya yang dilakukan pemerintah maupun swasta untuk melindungi kelompok-kelompok rentan/lemah dari berbagai macam ancaman sehingga dapat mengatasi ancaman tersebut.

#### **a. Tujuan Perlindungan Sosial**

Menurut Habibullah, ada tiga tujuan utama perlindungan sosial:

- 1) Mencegah resiko yang dialami manusia sehingga terhindar dari kesengsaraan yang parah dan berkepanjangan
- 2) Meningkatkan kemampuan kelompok-kelompok rentan dalam menghadapi dan keluar kemiskinan, kesengsaraan dan ketidaksamaan sosial-ekonomi
- 3) Memungkinkan kelompok-kelompok miskin untuk memiliki standar hidup yang bermartabat sehingga tidak diwariskan dari satu generasi ke generasi yang lainnya.

Sehingga individu atau kelompok akan terhindar dari kesengsaraan baik segi sosial maupun ekonomi dan memiliki standar hidup yang baik.

#### **b. Konsep Perlindungan Sosial**

Perlindungan sosial yang pertumbuhan inklusif pada pendekatan ini terdiri dari serangkaian aksi yang di danai oleh pemerintah yang ditujukan untuk:

- 1) Mendukung individu dan keluarga dalam mengatasi kerentanan hidup mereka;

- 2) Membantu, terutama warga miskin dan rentan, membangun ketahanan dalam mengatasi krisis/ancaman/guncangan, termasuk ancaman lingkungan.
- 3) Mengembangkan inklusi sosial dan membantu masyarakat, terutama mereka yang lebih rentan terhadap kemiskinan, untuk membangun modal SDM dan sosial melalui pemberian fasilitas untuk memperlancar pendapatan/konsumsi dan mendorong/memastikan akses atas barang dan jasa sosial dasar;
- 4) Mendukung produktivitas secara menyeluruh melalui peningkatan kemampuan, hak-hak, dan kesempatan warga miskin dan marginal, serta mereka yang bekerja di sektor formal agar juga mendapatkan keuntungan dari pertumbuhan.

Sementara itu menurut Sunusi dalam Suharto (2004:110-113) mengemukakan bahwa perlindungan sosial memiliki empat komponen utama sebagai berikut:

- 1) Lapangan kerja

Yaitu terfokus kepada kesesuaian antara tenaga kerja dengan kondisi lapangan yang ada dalam rangka perbaikan lapangan kerja, pengelolaan SDM, peningkatan kesejahteraan umum dan mendukung pembangunan.

- 2) Jaminan sosial

Merupakan program pengurangan resiko kehidupan bagi para pekerja sosial melalui pemberian dukungan penghasilan ketika

sakit, mengalami kecacatan, kecelakaan kerja, kehamilan, kehilangan pekerjaan dan menghadapi masa pensiun.

### 3) Asuransi sosial

Yaitu pemberian perlindungan bagi mereka yang tidak mampu membayar premi jaminan asuransi sosial, dalam wujud pelayanan kesejahteraan dan bantuan sosial.

### 4) Pola berbasis lokal atau mikro

Pola ini dilakukan untuk menjamin kelompok rentan/kurang beruntung guna menghadapi berbagai resiko kehidupan seperti pemenuhan kebutuhan pokok baik sandang, pangan, perumahan, pendidikan, penanggulangan bencana dan sebagainya yang dilaksanakan berbasis masyarakat.

Kesimpulannya, konsep perlindungan sosial yaitu membantu individu atau kelompok yang mengalami kerentanan dengan memberikan bantuan supaya individu atau kelompok tersebut dapat kembali normal.

## **c. Ruang lingkup Perlindungan Sosial**

Ruang lingkup perlindungan sosial mencakup 6 hal, yaitu:

### 1) Pengayoman

Pengayoman dapat dimaksudkan yang dilindungi dapat merasa aman dalam perlindungan tersebut. Kepentingan dan hak asasinya terjamin dan tidak dirugikan, bahkan diusahakan berkembang,

sehingga kelompok dapat mencapai pertumbuhan mental, fisik, dan sosial yang maksimal.

## 2) Usaha bersama

Pada perlindungan harus ada pertemuan antara pihak yang bersangkutan dan saling pengertian antara mereka agar mencapai hasil yang baik. Pada pihak yang dilindungi harus diyakinkan, bahwa ia juga ikut serta dalam kegiatan perlindungan ini dengan berusaha melindungi dirinya sendiri juga sesuai dengan kemampuannya.

## 3) Kepentingan bersama

Perlindungan individu adalah perlindungan umum, sedangkan melindungi umum adalah melindungi individu. Antara individu dan umum sama pentingnya, hal ini penting diketahui semua pihak agar tidak ada yang merasa lebih penting dan diutamakan.

## 4) Ruang lingkup perlindungan

a) Perlindungan yang pokok: sandang, pangan, pemukiman, kesehatan, pendidikan.

b) Meliputi hal-hal lain yang asmaniah dan rohaniyah

## 5) Unsur-unsur yang edukatif

a) Bersifat edukatif dan membangun, perlindungan harus diarahkan kepada kemampuan berpikir positif, dan tidak memaksa, kerana dituntut kesadaran orang untuk melakukannya.

b) Pemberian perlindungan tidak boleh merugikan para peserta.

6) Penimbunan korban dalam pemberian perlindungan

- a) Sewajarnya untuk mencapai hasil yang maksimal perlu adanya jaminan terhadap pelaksanaan kegiatan.
- b) Sebaiknya jaminan dituangkan dalam suatu peraturan tertulis, dan dapat dipertanggungjawabkan.
- c) Peraturan harus disesuaikan dengan kondisi dan situasi.

Jadi didalam ruang lingkup perlindungan sosial meliputi pengayoman, usaha bersama, kepentingan bersama, unsur edukatif, serta pemberian perlindungan pada korban.

**d. Bentuk-Bentuk Perlindungan Sosial Di Indonesia**

Bentuk perlindungan sosial yang ada di Indonesia mencakup beberapa sektor, yaitu kesehatan, kesejahteraan sosial, tenaga kerja dan masyarakat. Dari pernyataan diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Jaminan Kesehatan

Kondisi Jasa pelayanan kesehatan saat itu yang makin lama makin mahal dan tingginya biaya kesehatan yang harus dikeluarkan oleh perseorangan menyebabkan tidak semua anggota masyarakat mampu untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang layak. Cara yang ditempuh oleh pemerintah untuk mengatasi tingginya pembiayaan kesehatan adalah memperbaiki pembiayaan kesehatan dengan jaminan kesehatan sosial.

- a) JPK-Gakin

Untuk menjamin kesinambungan pembiayaan pelayanan kesehatan bagi keluarga miskin, sistem jaminan kesehatan dalam bentuk jaminan pemeliharaan kesehatan keluarga miskin (JPK Gakin) disubsidi pemerintah untuk keluarga miskin namun tidak langsung disalurkan ke pemberi pelayanan kesehatan (puskesmas, bidan atau rumah sakit), melainkan lewat badan penyelenggara jaminan pemeliharaan kesehatan (Bapel JPK).

b) JPKM

JPKM adalah cikal bakal dibentuknya asuransi sosial kesehatan bersifat wajib bagi seluruh penduduk seperti yang kemudian ditegaskan oleh UU SJSN, dimana untuk pembayarannya, premi bagi keluarga miskin dibayar oleh pemerintah, sedangkan keluarga mampu diminta membayar sendiri preminya.

Jadi didalam jaminan kesehatan ada dua bentuk perlindungan yang diberikan yaitu JPK-Gakin dan JPKM.

2) Jaminan Kesejahteraan Sosial

Upaya lain dari pemerintah saat itu dalam menjamin kesejahteraan sosial adalah dengan Jaminan Kesejahteraan Sosial (JKS), Bentuk dari Jaminan Kesejahteraan Sosial ini terbagi dua, yaitu:

a) BKS

Bantuan Kesejahteraan Sosial diberikan kepada individual, keluarga, kelompok, atau komunitas yang tidak mampu. BKS



terbagi dalam dua skema, yaitu skema permanen dan skema sementara. BKS Permanen diberikan secara terus menerus pada penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS) yang permanen seperti lansia terlantar, anak terlantar, anak yatim piatu miskin, dan penyandang cacat fisik dan mental (cacat ganda). Adapun BKS Sementara diberikan dalam kurun waktu tertentu kepada PMKS non permanen seperti korban bencana alam dan sosial.

b) Askesos

Bentuk lain dari JKS adalah Asuransi Kesejahteraan Sosial yang keanggotaannya masih bersifat sukarela dan terbatas dengan sasaran utama sebagai klien adalah pencari nafkah utama dalam keluarga miskin dan bekerja di sektor informal.

Jadi didalam jaminan kesejahteraan sosial ada dua bentuk perlindungan yang diberikan yaitu BKS dan Askesos.

3) Perlindungan Sosial Bagi Tenaga Kerja

Pelaksanaan sistem jaminan sosial ketenagakerjaan di Indonesia secara umum meliputi penyelenggaraan program-program Jamsostek, Taspen, Askes, dan Asabri. Penyelenggaraan jaminan sosial di Indonesia berbasis kepesertaan, yang dapat dibedakan atas kepesertaan pekerja sektor swasta, Pegawai Negeri Sipil (PNS), dan anggota TNI/Polri.

a) Jamsostek

Pada dasarnya bertujuan untuk memberikan rasa aman kepada pekerja sehingga dapat lebih berkonsentrasi dalam meningkatkan motivasi maupun produktivitas kerja. Program ini merupakan program perlindungan yang bersifat dasar bagi tenaga kerja yang bertujuan untuk menjamin adanya keamanan dan kepastian terhadap resiko-resiko sosial ekonomi, dan merupakan sarana penjamin arus penerimaan penghasilan bagi tenaga kerja dan keluarganya apabila terjadi resiko-resiko sosial ekonomi, dengan mekanisme asuransi yang terjangkau oleh pengusaha dan tenaga kerja.

b) Asabri

Penyelenggaraan Program asuransi bagi PNS Dephan dan prajurit TNI/POLRI (waktu itu ABRI) diselenggarakan terhitung mulai tanggal 1 Agustus 1971 berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 44 tahun 1971 dan diperbarui dengan Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 1991.

c) Taspen

Pada tahun 1992 telah ditetapkan Undang-undang Nomor 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun sebagai landasan hukum bagi penyelenggaraan program pensiun.

#### d) Askes

Tujuan dibentuknya Askes adalah untuk menunjang kebijaksanaan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya, serta pembangunan di bidang asuransi khususnya asuransi kesehatan bagi PNS, penerima pensiunan, veteran, perintis kemerdekaan berserta keluarganya, dan peserta lainnya serta menjalankan jaminan pemeliharaan kesehatan dengan menerapkan prinsip-prinsip perseroan terbatas.

Jadi didalam jaminan bagi tenaga kerja ada empat bentuk perlindungan yang diberikan yaitu Jamsostek, Taspen, Askes, dan Asabri

#### 4) Perlindungan Bagi Masyarakat Rentan

Pemerintah, dalam mengupayakan kesejahteraan sosial rakyat terutama masyarakat yang tergolong rentan seperti penduduk miskin, lanjut usia, anak, penyandang cacat ganda (fisik dan mental), serta penduduk yang tinggal di kawasan terpencil, telah menyelenggarakan beberapa bentuk perlindungan sosial.

##### a) Jaring Perlindungan Sosial (JPS)

Adapun yang menjadi sasaran sistem perlindungan dan jaminan sosial melalui skema JPS ini adalah keluarga-keluarga miskin, baik di perdesaan maupun di perkotaan. Mereka adalah keluarga-keluarga yang termasuk kategori Keluarga Pra-

Sejahtera, Keluarga Sejahtera I dan keluarga miskin lainnya (karena alasan ekonomi).

b) Bantuan Sosial

Meskipun telah ada perlindungan sosial bagi masyarakat rentan dalam bentuk JPS, namun hingga saat ini skema yang terpisah-pisah tersebut mengakibatkan masih banyak penduduk rentan serta yang bekerja di sektor informal justru belum tersentuh oleh skema yang ada sehingga mereka berada dalam posisi yang sangat rentan terhadap ketidak stabilan perekonomian yang terjadi baik di lingkungannya maupun di Indonesia secara umum.

(1) Operasi pasar khusus

(2) Program pemberantasan penyakit menular

(3) Program kompensasi pengurangan subsidi BBM

(4) Tanggap darurat

c) Pemberdayaan Masyarakat

Selain program JPS dan bantuan sosial, program lain yang dijalankan pemerintah adalah program penciptaan lapangan pekerjaan yang dilakukan oleh pemerintah sebagai upaya pengentasan kemiskinan, antara lain:

(1) Program Padat Karya Perkotaan

(2) Program Pemberdayaan Masyarakat Dalam Mengatasi Dampak Krisis

(3) Program Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pembangunan Prasarana

- (4)Program Pengembangan Ekonomi Masyarakat Daerah
- (5)Program Tabungan Keluarga Sejahtera dan Kredit Usaha Keluarga Sejahtera

Jadi didalam jaminan bagi masyarakat rentan ada tiga bentuk perlindungan yang diberikan yaitu JPS, Bantuan Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat.

#### e. Jenis-jenis Resiko dan Mekanisme Perlindungan Sosial

Menurut Habibullah dalam Jurnal Kemiskinan dan Perlindungan Sosial di Indonesia berikut adalah jenis-jenis resiko dan beberapa mekanisme perlindungan sosial:

**Tabel 4. Jenis-jenis Resiko dan Beberapa Mekanisme Perlindungan Sosial**

JENIS RESIKO	MEKANISME PERLINDUNGAN SOSIAL		
	INFORMAL	SEKTOR PUBLIK	SEKTOR SWASTA
<b>Siklus kehidupan</b> 1. Kecacatan 2. Menjadi tua 3. Kecelakaan, sakit 4. Kelaparan, anak mengalami gizi buruk 5. Kematian	Dukungan keluarga besar, menabung, arisan, penggunaan asset yang dimiliki, mengutang, dana kematian	Pelayanan kesehatan gizi, kebijakan asuransi sosial wajib bidang kesehatan, hari tua, kecacatan, kematian, asuransi mikro, bantuan sosial, perlindungan anak	Pelayanan kesehatan, asuransi, reasuransi kesehatan, kecelakaan, kecacatan, kematian, tabungan hari tua
<b>Ekonomi</b> 1. Tidak bisa bekerja 2. Tidak memperoleh pekerjaan 3. PHK 4. Pendapatan rendah 5. Harga sembako naik 6. Krisis ekonomi	Peragaman mata pencaharian, dukungan keluarga besar, kiriman uang keluarga, pekerja anak, penjualan asset, mengutang, menghemat pengeluaran, migrasi	Kebijakan makro yang berkeadilan, perluasan kesempatan usaha, kebijakan pasar kerja, pendidikan dan pelatihan, dana sosial	Investasi swasta untuk perluasan lapangan kerja, asuransi dan reasuransi pertanian, peternakan, pelayanan perbankan, kredit mikro, pelatihan dan perekrutan kerja

JENIS RESIKO	MEKANISME PERLINDUNGAN SOSIAL		
	INFORMAL	SEKTOR PUBLIK	SEKTOR SWASTA
Lingkungan 1. Banjir 2. Kekeringan 3. Kebakaran 4. Gempabumi, longsor	Migrasi, aksi, komunitas, bantuan keluarga besar, penggunaan aset	Kebijakan lingkungan, investasi infrastruktur, pencegahan dan bantuan sosial bencana	Asuransi dan reasuransi pertanian/peternakan, asuransi kebencanaan
<b>Tata Pemerintahan dan Sosial</b> 1. Diskriminasi dan eksklusivisme 2. Ketidakefektifan dan mismanajemen organisasi sosial 3. Korupsi 4. Kehilangan status/modal sosial 5. Kejahatan, kekerasan dan kerusuhan sosial 6. Ketidakstabilan politik	Penguatan jaringan sosial (perkawinan, keagamaan, barter, kekerabatan), penguatan kelompok warga, migrasi	Promosi <i>good governance</i> , kebijakan anti diskriminasi, kampanye informasi public, penguatan, organisasi sosial, perluasan akses keamanan, dan keadilan, penguatan kontrol sosial	Penguatan (dana, SDM), <i>good corporate governance</i> yang menjamin pelayanan dan kesempatan kerja yang adil tanpa memandang ras, gender, usia, afiliasi, dan politik

Dari tabel diatas diketahui bahwa ada beberapa jenis resiko dan mekanisme dalam menanganinya melalui perlindungan sosial, baik dari sektor Informal, public, maupun swasta.

#### 4. Kajian Tentang Kesejahteraan Sosial

Undang-Undang Republik Indonesia No.6 Tahun 1974 tentang ketentuan-ketentuan pokok kesejahteraan sosial pasal 2 ayat 1, adalah:

“Kesejahteraan sosial adalah suatu tata kehidupan dan penghidupan sosial material maupun spiritual yang diliputi oleh rasa keselamatan, kesusilaan dan ketenteraman lahir dan batin, yang memungkinkan bagi setiap warga negara untuk mengadakan usaha pemenuhan kebutuhan-kebutuhan jasmaniah,

rohaniah dan sosial yang sebaik-baiknya bagi diri, keluarga serta masyarakat dengan menjunjung tinggi hak-hak asasi serta kewajiban manusia sesuai dengan Pancasila”.

Sedangkan Menurut Fahrudin (2012: 8) kesejahteraan sosial dapat diartikan sebagai suatu kondisi dimana orang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat berelasi dengan lingkungannya secara baik. Kesejahteraan sosial adalah mencakup berbagai tindakan yang dilakukan manusia untuk mencapai tingkat kehidupan masyarakat yang lebih baik

Selain itu Menurut Edi Suharto (2006: 3), kesejahteraan sosial juga termasuk sebagai suatu proses atau usaha terencana yang dilakukan oleh perorangan, lembaga-lembaga sosial.

Dari beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa kesejahteraan sosial yaitu suatu keadaan seseorang atau masyarakat yang mana kebutuhannya dapat terpenuhi yang merupakan hasil dari usahanya.

#### **a. Tujuan Kesejahteraan Sosial**

Menurut Fahrudin (2012: 8) kesejahteraan sosial mempunyai tujuan yaitu:

- 1) Untuk mencapai kehidupan yang sejahtera dalam arti tercapainya standar kehidupan pokok seperti sandang, perumahan, pangan, kesehatan, dan relasi-relasi sosial yang harmonis dengan lingkungannya.
- 2) Untuk mencapai penyesuaian diri yang baik khususnya dengan masyarakat di lingkungannya, misalnya dengan menggali sumber-sumber, meningkatkan, dan mengembangkan taraf hidup yang memuaskan.

Selain itu, menurut Schneiderman (1972) dalam Adi Fahrudin (2012: 10) mengemukakan tiga tujuan utama dari sistem kesejahteraan sosial yang sampai tingkat tertentu tercermin dalam semua program

kesejahteraan sosial, yaitu pemeliharaan sistem, pengawasan sistem, dan perubahan sistem.

Dapat disimpulkan bahwa tujuan kesejahteraan sosial adalah untuk mencapai kehidupan yang sejahtera baik dengan masyarakat dan juga lingkungannya dengan melihat adanya perubahan dan pengawasan pada sistemnya.

#### **b. Indikator Kesejahteraan Sosial**

Indikator Kesejahteraan sosial di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), ada beberapa indikator yang digunakan antara lain ekonomi, pendidikan, dan kesehatan. Detil penjelasan untuk masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

##### **1) Ekonomi**

Ekonomi merupakan indikator yang terkait dalam analissi kesejahteraan sosial yang meliputi presentase penduduk miskin, indeks kedalaman dan keparahan kemiskinan, dan pendapatan perkapita.

##### **2) Kesehatan**

Kesehatan adalah salah satu faktor awal yang menentukan kualitas suatu bangsa. Indikator kesehatan yang terkait dalam analisis kesejahteraan sosial meliputi angka kematian bayi, jumlah kematian bayi, angka harapan hidup, angka kematian balita, jumlah kematian balita, angka kematian ibu, dan jumlah kematian ibu.



### 3) Pendidikan

Pendidikan merupakan modal dasar untuk mewujudkan sumber daya manusia berkualitas sebagai pelaku pembangunan dan hak dasar bagi warga negara. Dengan menggunakan prinsip *right based approach*, maka upaya untuk memberikan pelayanan bidang pendidikan menjadi salah satu tujuan prioritas di dalam setiap pembangunan. Hal ini sejalan dengan Tujuan Pembangunan Millenium (Millenium Development Goals, MDGs) dengan tekad untuk mewujudkan *Education for All* (EFA), yang di Indonesia kemudian disebut sebagai Pendidikan untuk Semua (PUS). Pendidikan merupakan kebutuhan paling asasi bagi semua orang karena masyarakat yang berpendidikan setidaknya dapat mewujudkan tiga hal, yaitu (1) dapat membebaskan dirinya dari kebodohan dan keterbelakangan, (2) mampu berpartisipasi dalam proses politik untuk mewujudkan masyarakat yang demokratis dan (3) memiliki kemampuan untuk membebaskan diri dari kemiskinan.

Jadi ada 3 indikator yang digunakan untuk mengetahui individu atau masyarakat sudah dikatakan sejahtera atau belum yaitu ekonomi, kesehatan dan pendidikan.

### **c. Kerangka Pekerjaan Sosial**

Ada tiga kerangka pekerjaan sosial khususnya dalam ilmu kesejahteraan sosial, tiga kerangka tersebut meliputi: kerangka pengetahuan, kerangka nilai, dan kerangka ketrampilan.

#### **1) Kerangka Pengetahuan (Body of Knowledge) Pekerjaan Sosial**

Dalam memberikan pelayanan peksos menggunakan pengetahuan-pengetahuan ilmiah yang sudah teruji ketepatan dan kevaliditasannya

Pengetahuan pekerjaan sosial dikelompokkan dalam 3 golongan

a) Pengetahuan tentang klien (individu, kelompok, masyarakat)

b) Pengetahuan tentang lingkungan sosial

Pengetahuan yang berkaitan dengan masyarakat dan kebudayaan.

c) Pengetahuan tentang profesi pekerjaan sosial profesional

Meliputi pengetahuan : Diri sebagai seorang pekerja sosial (self), profesi, intervensi

#### **2) Kerangka Nilai (Body of Value) Pekerjaan Sosial**

Pekerja sosial dalam melaksanakan tugasnya selalu dipengaruhi oleh nilai-nilai :

a) Nilai pribadi pekerjaan sosial

b) Nilai profesi pekerjaan sosial

c) Nilai klien atau kelompok

d) Nilai masyarakat

### 3) Kerangka Keterampilan (Body of Skills) Pekerjaan Sosial

Ada ketrampilan dasar dalam pekerjaan sosial, yaitu pertolongan dasar, engagement, observasi, komunikasi dan empati.

#### a) Keterampilan pertolongan dasar (Basic helping skills)

Menolong merupakan suatu proses yang bertujuan dan direncanakan. Para penolong berelasi dengan orang yang memerlukan pertolongan juga dengan berbagai kegiatan penyeleksian dan strategi pertolongan, karakteristik klien, dan juga karakteristik elemen dari sistem.

#### b) Keterampilan Engagement (Engagement Skill)

Dalam proses engagement akan meningkat pada saat pekerja sosial mampu menjalankan peranan dan tanggung jawab serta mampu menjelaskan hak, tanggung jawab dan pendapat kelayan.

#### c) Keterampilan Observasi (Observation Skills)

Keterampilan melihat, bukan hanya yang informational tapi juga kebenaran dari informasi verbal.

#### d) Keterampilan Berkomunikasi (Communication Skills)

Verbal dan Non Verbal

Komunikasi merupakan keterampilan dalam mendengarkan dan instrument terpenting dalam komunikasi adalah interview

#### e) Keterampilan Empati (Empathy Skills)

Karakteristik Empati :

(1)Kemampuan untuk membedakan antara label pikiran dengan perasaan terhadap orang lain

- (2)Kemampuan untuk menambah peranan mental orang lain sebagai peranan yang perlu dilakukan
- (3)Kemampuan untuk menghasilkan respon emosional terhadap peranan orang lain.

Jadi ada 3 kerangka pekerjaan sosial khususnya dalam kesejahteraan sosial, yaitu kerangka pengetahuan, kerangka nilai, dan kerangka ketrampilan.

## **B. Penelitian Yang Relevan**

Penelitian berikut ini adalah penelitian yang dinilai relevan dengan penelitian yang akan dilaksanakan dengan mengangkat masalah antara lain:

1. Peran Pekerja Sosial Terhadap Pendidikan Anak-anak terlantar. (Skripsi: Fitriyah. 2011. Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)

Hasil dari penelitian ini adanya peran pekerja sosial dalam membina, mengawasi, serta memberikan perlindungan untuk WBS dan sebagai perantara dalam menghubungkan/menfasilitasi WBS dengan dunia pendidikan.

Penelitian relevan diatas, berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti terkait dengan Peran Pekerja Sosial dalam pemberdayaan dan perlindungan sosial klien. Adapun persamaan terletak pada subjek yaitu pekerja sosial. Dan perbedaan terletak pada objek yang akan diteliti.

2. Peran Pekerja Sosial Di Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Yogyakarta Unit Budi Luhur Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Lanjut Usia. (Skripsi Swastika Della Prabandewi. 2014. Ilmu Pendidikan. Universitas Negeri Yogyakarta)

Hasil dari penelitian ini pelaksanaan kegiatan yang ada di PSTW Yogyakarta unit Budi Luhur meliputi pelayanan pemberian makanan bergizi, pelayanan fisik, pelayanan psikis, pelayanan kesehatan, pelayanan rohani dan pendampingan ketrampilan dan kesenian. peran pekerja sosial yang ada di PSTW Yogyakarta unit Budi Luhur adalah mengembangkan ketrampilan (pendidik), mendampingi lansia saat lansia mengalami masalah (*advocacy*), memberikan fasilitas kesehatan, rohani dan ketrampilan (mediator atau fasilitator), memberikan bimbingan sosial (*enabler*) dan melakukan pendataan dan berkunjung ke lokasi lansia tersebut (*outreach*)

Faktor pendukung peran pekerja sosial di PSTW Yogyakarta unit Budi Luhur yaitu adanya kolaborasi dengan mahasiswa praktik yang ada di panti, *team work* pekerja sosial yang saling mendukung, mempunyai jejaring dengan lembaga-lembaga lain. Faktor penghambat peran pekerja sosial yaitu karakter lansia yang berbeda-beda dan keinginan lansia yang berbeda-beda.

Penelitian relevan diatas, berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti terkait dengan Peran Pekerja Sosial dalam pemberdayaan dan perlindungan sosial klien. Adapun persamaan terletak

pada subjek yaitu pekerja sosial. Dan perbedaan terletak pada objek yang akan diteliti dan juga tempat penelitian.

3. Peran Volunteer Pekerja Sosial Di Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3) “Teratai” Yogyakarta dalam Intervensi Mikro Keluarga Bermasalah. (Skripsi Ismaluka. 2016. Dakwah dan Komunikasi. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta)

Hasil dari penelitian ini diantaranya adalah pekerja sosial di LK3 “Teratai” ketika melaksanakan intervensi mikro atau proses pertolongan terhadap keluarga bermasalah memiliki peran sebagai konselor, pendamping, pendidik, motivator, fasilitator, broker dan mediator. Kendala-kendala yang dihadapi oleh volunteer pekerja sosial LK3 “Teratai” ketika menjalankan perannya diantaranya: keterbatasan pengetahuan dalam memahami karakteristik atau kepribadian individu atau masyarakat, dan keterbatasan dana atau anggaran.

Penelitian relevan diatas, berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti terkait dengan Peran Pekerja Sosial dalam pemberdayaan dan perlindungan sosial klien. Adapun persamaan terletak pada subjek yaitu pekerja sosial dan juga pada tempat penelitian. Dan perbedaan terletak pada jenis kegiatan yang dilakukan.

### **C. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan kerangka berpikir diatas maka dapat diajukan pertanyaan penelitian yang dapat menjawab permasalahan yang akan diteliti, sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan kegiatan Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga di LK3 Teratai?
  - a. Bagaimana proses perekrutan klien di LK3 Teratai?
  - b. Bagaimana proses penanganan klien yang ada di LK3 Teratai?
2. Bagaimana peran pekerja sosial yang ada di LK3 Teratai khususnya dalam pemberdayaan?
3. Bagaimana peran pekerja sosial yang ada di LK3 Teratai dalam perlindungan sosial klien?
4. Apa saja faktor pendukung pekerja sosial dalam menjalankan perannya?
5. Apa saja faktor penghambat pekerja sosial dalam menjalankan perannya?

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Adapun penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen utama/kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2013: 15).

Menurut Moleong (2011), Penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif, dimana peneliti berusaha mendeskripsikan, menguraikan, dan menggambarkan tentang Peran Pekerja Sosial dalam Pemberdayaan dan Perlindungan sosial di LK3 Teratai Yogyakarta.

##### **B. Subyek Penelitian**

Menurut Suharsimi Arikunto (2003), subyek penelitian merupakan sesuatu yang kedudukannya sentral karena pada subyek peneliti itu data tentang variabel yang diteliti berada dan diamati oleh peneliti.



Sesuai dengan karakteristik penelitian kualitatif, Sugiyono (2013: 300) menerangkan bahwa dalam menentukan subyek penelitian menggunakan secara *purposive*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menelaaji obyek/situasi sosial yang diteliti.

Menurut Sugiyono (2013:303), sampel sebagai sumber data atau sebagai informan sebaiknya memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Mereka yang menguasai atau memahami sesuatu melalui prose enkulturasi, sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui, tetapi juga dihayatinya.
2. Mereka yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang tengah diteliti.
3. Mereka yang mempunyai waktu yang memadai untuk dimintai informasi.
4. Mereka yang tidak cenderung menyampaikan informasi hasil “kemasannya” sendiri.
5. Mereka yang pada mulanya tergolong “cukup asing” dengan penelitian sehingga lebih menggairahkan untuk dijadikan semacam guru atau narasumber.

Subjek dalam penelitian ini terdapat dua informan, yaitu sumber informasi (*key informan*) dan informan pendukung. Subjek penelitian yang menjadi *key informan* adalah sekretaris lembaga sedangkan informan pendukung dalam penelitian ini adalah pekerja sosial dan klien di LK3 Teratai yang pernah mengikuti kegiatan pembedayaan Psikotik.

Dalam penelitian ini peneliti membuat beberapa kriteria yang harus dipenuhi oleh *key informan* agar dapat memberikan informasi secara rinci dan valid. Berikut adalah kriteria dalam penentuan *key informan* sebagai berikut:

1. Merupakan pengurus aktif
2. Turut berpartisipasi dalam perencanaan dan pelaksanaan pemberdayaan psikotik minimal 3 tahun terakhir.
3. Terlibat dalam kepengurusan minimal 5 tahun terakhir

Penentuan *key informan* secara lebih rinci dapat dilihat dalam tabel 5.

**Tabel 5. *Key Informan***

<b>Nama</b>	<b>Umur</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Status</b>	<b>Keterlibatan dalam kepengurusan</b>	<b>Partisipasi dalam perencanaan dan pelaksanaan program</b>	<b>Memenuhi kriteria</b>
SW	70 Tahun	Sekretaris LK3 Teratai Yogyakarta	Aktif	10 tahun Sejak 2007	Berpartisipasi	Memenuhi

Dalam pemilihan pengurus sebagai informan juga menggunakan kriteria tertentu. Beberapa kriteria pengurus yang harus dipenuhi adalah sebagai berikut:

1. Merupakan pengurus aktif
2. Turut berpartisipasi dalam pelaksanaan pemberdayaan psikotik.
3. Terlibat dalam kepengurusan minimal 3 tahun terakhir

Penentuan pengurus sebagai informan pendukung dapat dilihat dalam tabel 6.

**Tabel 6. Informan (Pengurus)**

<b>Nama</b>	<b>Umur</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Status</b>	<b>Keterlibatan dalam kepengurusan</b>	<b>Partisipasi dalam perencanaan dan pelaksanaan program</b>	<b>Memenuhi kriteria</b>
SA	59 Tahun	Kepala LK3 Teratai Yogyakarta	Aktif	4 tahun Sejak 2013	Berpartisipasi	Memenuhi
P	62 Tahun	Pekerja Sosial LK3 Teratai Yogyakarta	Aktif	3 tahun Sejak 2014	Berpartisipasi	Memenuhi
B	76 Tahun	Pekerja Sosial LK3 Teratai Yogyakarta	Aktif	8 tahun Sejak 2009	Berpartisipasi	Memenuhi
SB	67 Tahun	Pekerja Sosial LK3 Teratai Yogyakarta	Aktif	10 tahun Sejak 2007	Berpartisipasi	Memenuhi

Selain itu informan pendukung dalam penelitian ini adalah klien LK3 Teratai yang turut menjadi peserta pemberdayaan keluarga penyandang gangguan jiwa/psikotik. Beberapa kriteria klien yang harus dipenuhi adalah sebagai berikut:

1. Klien LK3 Teratai
2. Turut menjadi peserta pemberdayaan keluarga penyandang gangguan jiwa/psikotik yang dilakukan di LK3 Teratai.

**Tabel 7. Informan Pendukung (Klien)**

No	Nama	Umur	Status dengan klien LK3 Teratai	Berpartisipasi Mengikuti pemberdayaan	Memenuhi kriteria
1	S	55 tahun	Orangtua	Berpartisipasi	Memenuhi
2	SPD	59 tahun	Orangtua	Berpartisipasi	Memenuhi

### C. Setting dan Waktu Penelitian

#### 1. Setting Penelitian

*Setting penelitian* ini dilakukan Kantor LK3 Teratai berada di dekat Stasiun Lempuyangan. Kantor Sekretariat LK3 Teratai yang beralamatkan di Jl. Lempuyangan No. 1 Yogyakarta. Pertimbangan Lokasi tersebut berdasarkan LK3 Teratai merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis Daerah yang berada dibawah naungan Dinas Sosial Yogyakarta yang khusus menangani permasalahan psikososial keluarga, selain itu juga pernah menjadi LK3 percontohan di Indonesia. Kegiatan yang ada di LK3 Teratai antara lain; menyelenggarakan konseling, advokasi dan pendampingan, fasilitas dan rujukan, dan pemberdayaan

keluarga. Sasaran pelayanan yang ada di LK3 meliputi keluarga, remaja, lanjut usia, dll. Pengurus yang terlibat dalam kegiatan yaitu Kepala, Psikolog, Pekerja sosial, dan ahli hukum. Dengan demikian masalah yang akan diteliti dapat ditemukan di LK3 Teratai.

## 2. Waktu Penelitian

Kegiatan penelitian dilakukan pada saat jam operasional LK3 Teratai sehingga peneliti dapat bertemu dan mengamati kegiatan yang ada disana khususnya peran pekerja sosial. Waktu penelitian ini dilakukan selama kurang lebih 3 bulan, yaitu pada tanggal 12 April 2017 – 30 Juni 2017. Adapun proses kegiatan dapat dirinci sebagai berikut.

**Tabel 8. Proses Kegiatan Pengumpulan Data**

No	Kegiatan	Waktu pelaksanaan
1	Observasi dan Pengamatan	Oktober 2016 – Februari 2017
2	Tahap penyusunan proposal	Februari – Maret 2017
3	Tahap perizinan	April 2017
4	Tahap pengumpulan data	12 April – 30 Juni 2017
5	Tahap analisis data	Mei 2017 – Juni 2017
6	Penyusunan laporan	Juli – Agustus 2017
7	Ujian	6 September 2017

## D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk

mendapatkan data (Sugiyono, 2013: 308). Maka dari itu teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### **1. Observasi**

Penelitian ini diawali dengan melakukan observasi untuk mengamati kegiatan dan lingkungan untuk memperoleh data secara relevan. Menurut Nasution dalam Sugiyono (2013), observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.

Observasi yaitu mengamati dan mendengar perilaku seseorang selama beberapa waktu, tanpa melakukan manipulasi atau pengendalian serta mencatat penemuan yang memungkinkan atau memenuhi syarat untuk digunakan ke dalam tindakan penafsiran analisis (Black and Champion: 1999).

Dalam penelitian ini proses observasi dilaksanakan sesuai dengan pedoman observasi yang telah dibuat, observasi dilakukan dengan mengamati beberapa aspek. Pedoman observasi disusun berdasarkan peran pekerja sosial, serta kegiatan pelayanan yang diberikan kepada klien hingga mengamati kegiatan pemberdayaan *Psikotik* (orang dengan gangguan jiwa). Adapun selengkapnya dijelaskan pada lampiran.

## **2. Wawancara**

Wawancara merupakan suatu cara mendapatkan informasi dari subyek penelitian dengan mengajukan pertanyaan langsung. Dimana pada penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah Kepala LK3 Teratai, Pekerja Sosial LK3 Teratai dan Klien LK3 Teratai. Esterberg dalam Sugiyono (2013) mendefinisikan wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Definisi lain, wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban (Moleong, 2010: 186).

Wawancara digunakan peneliti karena dengan menggunakan teknik ini peneliti akan langsung dapat bertemu dan bertanya kepada subjek tentang informasi yang dibutuhkan peneliti. Teknik wawancara yang digunakan yaitu dengan mengajukan sesuai dengan pedoman wawancara yang telah dibuat. Pedoman wawancara dibuat dengan berdasarkan peran pekerja sosial, teknik-teknik yang digunakan oleh pekerja sosial, serta faktor pendukung dan penghambat pekerja sosial. Adapun selengkapnya dapat dijelaskan di lampiran.

## **3. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan peristiwa atau kejadian yang sudah terjadi.

Catatan tersebut bisa berbentuk foto-foto, rekaman, buku-buku, profil, modul, video, dan sebagainya.

Pada penelitian ini pedoman dokumentasi disusun berdasarkan yang melalui arsip tertulis yang berupa profil LK3 Tertai dan juga dalam bentuk melalui foto berupa sarana prasarana dan kegiatan yang telah berlangsung. Adapun selengkapnya dapat dijelaskan di lampiran.

Karena dengan dokumentasi ini, juga akan membuat hasil dari observasi dan wawancara menjadi lebih kredibel atau dapat dipercaya.

Dalam penelitian ini, berikut adalah tabel teknik pengumpulan data:

**Tabel 9. Teknik Pengumpulan Data**

No	Aspek	Sumber	Teknik Pengumpulan Data
1	Profil LK3 Teratai, meliputi: 1. Visi Misi 2. Struktur Organisasi 3. Kepegawaian 4. Program-program	Kepala LK3	Observasi Dokumentasi
2	Pelaksanaan pelayanan terhadap klien yang ada di LK3 Teratai Yogyakarta	1. Kepala LK3 2. Pekerja Sosial LK3 3. Klien LK3	Wawancara Dokumentasi
3	Peran Pekerja Sosial dalam Pemberdayaan dan Pelindungan Sosial	Pekerja Sosial	Wawancara Dokumentasi
4	Faktor pendukung dalam menjalankan tugasnya	Pekerja Sosial	Wawancara Dokumentasi
5	Faktor penghambat dalam menjalankan tugasnya	Pekerja Sosial	Wawancara Dokumentasi



## **E. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah (Suharsimi Arikunto, 2002: 136).

Dalam penelitian ini instrumen utamanya adalah peneliti sendiri yang didukung dengan alat bantu berupa pedoman wawancara, pedoman observasi dan dokumentasi. Pedoman-pedoman tersebut disusun sendiri oleh peneliti dan dikonsultasikan pada dosen pembimbing. Penyusunan pedoman wawancara, observasi dan dokumentasi disusun sedemikian rupa dengan tujuan untuk mendapatkan hasil yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Berdasarkan pernyataan di atas maka instrumen dalam penelitian ini merupakan pedoman sederhana berupa pedoman wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dimana pedoman-pedoman tersebut akan digunakan sebagai alat untuk mengumpulkan data terkait dengan permasalahan yang akan diteliti.

## **F. Teknik Analisis Data**

Sugiyono (2013: 335) menjelaskan bahwa analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting

dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, dengan lebih banyak uraian dari hasil wawancara dan studi dokumentasi. Data yang diperoleh akan dianalisis secara kualitatif serta diuraikan dalam bentuk deskriptif.

Tujuan analisis ini adalah untuk memperoleh data terkait peran pekerja sosial dalam pemberdayaan dan perlindungan sosial di LK3 Teratai Yogyakarta. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan langkah-langkah menurut Miles and Huberman dalam Sugiyono (2013: 338-345) yaitu:

1. Reduksi data (*data reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu (Sugiyono, 2013: 338). Maka akan didapat gambaran data yang lebih jelas sehingga lebih mudah untuk dipahami oleh peneliti.

Data yang direduksi meliputi hasil wawancara dengan Kepala LK3 Teratai, Pekerja Sosial LK3 Teratai, dan Klien LK3 Teratai. Selain itu juga foto-foto dan dokumen lain yang terkait dengan penelitian.

2. Penyajian data (*data display*)

Penyajian data merupakan tahapan selanjutnya setelah mereduksi data. Dalam tahapan penyajian data, data yang disajikan merupakan data hasil reduksi data tersebut.

Didalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya (Sugiyono, 2013: 341).

### 3. Penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*)

Penarikan kesimpulan merupakan tahapan dimana peneliti memaparkan temuan barunya dengan pernyataan singkat agar mudah dipahami dan diharapkan dapat memberikan jawaban atas rumusan masalah diawal. Kesimpulan yang baru diharapkan merupakan temuan baru yang didukung dengan bukti-bukti yang valid sehingga merupakan kesimpulan yang kredibel.

Secara singkat, pada tahap ini peneliti melakukan pemaknaan dan penyajian data yang telah berupa narasi sehingga dapat diperoleh kesimpulan dari peran pekerja sosial dalam pemberdayaan dan perlindungan sosial di LK3 Teratai Yogyakarta.

## **G. Keabsahan Data**

Keabsahan data dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan teknik Triangulasi. Triangulasi berarti menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada (Sugiyono, 2013: 330). Teknik triangulasi dapat dilakukan dengan dua cara, triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Triangulasi teknik berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda dari sumber yang sama. sedangkan triangulasi sumber berarti peneliti mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kedua teknik triangulasi, yakni triangulasi sumber dan teknik. Triangulasi sumber dan teknik digunakan untuk menguji kredibilitas data dari hasil penumpukan data dari beberapa sumber data yang berbeda. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data adalah kepala, pekerja sosial, dan klien LK3 Teratai. Dari data hasil wawancara ketiga sumber tersebut dianalisis oleh peneliti sehingga diperoleh suatu kesimpulan yang sama. dan dari hasil triangulasi akan dapat perbandingan informasi mengenai data yang sama tetapi dari sumber/informan yang berbeda. Hal ini guna mencari kebenaran dan menghindari subyektivitas peneliti.

Triangulasi teknik dilakukan untuk menguji kredibilitas data kepada sumber yang sama tetapi dengan teknik yang berbeda. Pada penelitian ini menggunakan yaitu teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dari beberapa informan, observasi dilakukan oleh peneliti dan dokumentasi yang diperoleh selama melakukan kegiatan penelitian. Dan dari hasil triangulasi teknik akan didapat perbandingan informasi mengenai Peran pekerja sosial dalam pemberdayaan dan perlindungan sosial klien. Hal ini dilakukan guna mencari data yang sifatnya obyektif.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Profil Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3) “Teratai”**

##### **Yogyakarta**

###### **a. Deskripsi LK3 Teratai**

Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3) Teratai Yogyakarta beralamat di Jl. Lempuyangan No 1 Yogyakarta (Barat Stasiun Lempuyangan). LK3 Teratai mulai beroperasi sejak tahun 1996 merupakan kegiatan Bidang Bina Kesejahteraan Sosial (d/h Kanwil Departemen Sosial Propinsi DIY). Memiliki badan hukum dengan Notaris Hj. Carlina Liestiyani, S.H akte notaris No. 1 tanggal 1 Maret 2007. Pada tanggal 15 Mei 2007, LK3 Teratai terdaftar di Dinas Sosial Propinsi DIY No. 188-4/1586/V.3.

LK3 Teratai dibentuk untuk memberikan pelayanan konsultasi sosial psikologis kepada individu, keluarga, kelompok, maupun masyarakat. Wilayah pelayanannya meliputi semua kabupaten dan kota di DIY.

###### **b. Tujuan, Prinsip, Visi dan Misi LK3 Teratai Yogyakarta**

1) Tujuan dari didirikannya LK3 “Teratai” adalah sebagai berikut:

- a) Keluarga mampu memecahkan masalahnya dan dapat melaksanakan fungsi-fungsinya secara memadai,

- b) Keluarga memperoleh informasi tentang berbagai hal yang berkaitan dengan upaya pemecahan masalah,
  - c) Organisasi kelompok, masyarakat, atau individu yang peduli terhadap permasalahan keluarga, yang memperoleh informasi permasalahan keluarga dan cara mengatasinya, sehingga dapat berperan secara aktif,
  - d) Dimanfaatkan oleh warga atau keluarga yang membutuhkan berbagai pelayanan konsultasi dan advokasi sosial, yang disediakan untuk lembaga atau organisasi pemerintah maupun non pemerintah,
  - e) Dapat dipecahkannya masalah-masalah keluarga yang sulit ditangani sendiri sehingga keluarga dapat melaksanakan fungsi-fungsinya secara mandiri,
  - f) Diperolehnya informasi tentang berbagai hal yang berkaitan dengan pencegahan dan pemecahan masalah keluarga,
  - g) Semakin kuatnya kesiapan fisik, mental, dan sosial pasangan untuk membangun keluarga yang berketahanan sosial,
  - h) Diperolehnya pelayanan yang menadi hak keluarga demi kepentingan terbaik keluarganya.
- 2) Prinsip LK3 Teratai Yogyakarta
- a) Memegang teguh rahasia keluarga
  - b) Melibatkan partisipasi keluarga secara aktif
  - c) Menjunjung tinggi harkat dan martabat keluarga
  - d) Memberikan kesempatan kepada keluarga untuk menentukan nasibnya sendiri
  - e) Mewujudkan tanggungjawab sosial baik didalam keluarga maupun diluar keluarga

### 3) Visi dan Misi LK3 Teratai Yogyakarta

Visi:

Terciptanya kondisi keluarga yang sehat, bahagia, sejahtera dan mandiri.

Misi:

- a) Menyelenggarakan Konseling
- b) Advokasi dan Pendampingan
- c) Fasilitas dan Rujukan
- d) Penyuluhan dan Sosialisasi
- e) Penyelenggaraan tes psikologi
- f) Pemberdayaan keluarga

### c. Struktur Organisasi/Susunan Kepengurusan LK3 Teratai Yogyakarta

Berikut adalah Struktur Organisasi/Susunan Kepengurusan LK3 Teratai Yogyakarta.

**Tabel 10. Pengurus LK3 Teratai**

No	Nama	Uraian Tugas
1	Drs. Seno Admojo, M.Si	Ketua merangkap Pekerja Sosial
2	P. Suwarsono	Sekretaris merangkap Pekerja Sosial
3	Siti Mulyani	Bendahara
4	Kasono	Pembantu Umum
5	Drs. H. Hasan Basri	Psikolog
6	Dra. Th. Sri Subyarti	Psikolog
7	Brigita Erlita, M.Psi	Psikolog
8	Umi Nurkholifah, S.Psi	Psikolog
9	Lulun Rosana Pratiwi, S.Psi	Psikolog
10	Nelly Tridinanti, S.Psi	Psikolog

11	Wihdatul Umah, S.Psi	Psikolog
12	Dra. Sri Kastanti	Pekerja Sosial
13	Dra. Rini Fajarsari	Pekerja Sosial
14	Dra. Badriyah	Pekerja Sosial
15	Dra. Sri Murniati	Pekerja Sosial
16	Prasetya, S.H	Ahli Hukum merangkap Pekerja Sosial

#### **d. Program Layanan di LK3 Teratai Yogyakarta**

Program layanan yang ada di LK3 Teratai Yogyakarta adalah sebagai berikut:

##### **1) Pelayanan Konseling**

Pelayanan konseling di LK3 Teratai yang memberikan layanan konsultasi kepada individu, kelompok, atau masyarakat yang memerlukan bantuan. Kegiatan ini diadakan setiap hari senin s/d kamis, pukul 09.00-13.00 WIB. Selama kegiatan ini klien tidak dipungut biaya (Gratis).

##### **2) Pelayanan Advokasi dan pendampingan**

Pelayanan advokasi dan pendampingan adalah program yang memberikan layanan kepada klien yang mengikuti kegiatan dari LK3 tetapi klien masih belum bisa memecahkan permasalahannya sendiri.

##### **3) Pelayanan Rujukan**

Pelayanan rujukan merupakan salah satu pelayanan yang diberikan apabila dari pihak LK3 tidak bisa menyelesaikan permasalahan



klien, dengan kata lain perlu ada pihak lain yang lebih berkompeten untuk menyelesaikan.

4) Pelayanan Sosialisasi dan Informasi

Pelayanan ini merupakan bentuk promosi dari LK3 Teratai untuk memberitahu informasi tentang keberadaan LK3 kepada masyarakat umum. Biasanya pelayanan ini diadakan melalui penyuluhan-penyuluhan.

5) Penyelenggaraan Tes Psikologi

Pelayanan ini merupakan layanan khusus yang diberikan oleh LK3 Teratai, khususnya kepada klien yang masih duduk dibangku sekolah untuk mengetahui minat dan bakat klien.

6) Pelayanan Penguatan Ekonomi Keluarga

Pelayanan penguatan ekonomi keluarga diberikan kepada keluarga-keluarga yang pernah menjadi klien di LK3 Teratai yang masih kurang mampu.

**e. Sarana Prasarana di LK3 Teratai Yogyakarta**

- 1) Sarana Administrasi : komputer, mesin ketik
- 2) Sarana Pelayanan : ruang konsultasi
- 3) Sarana Kantor : ruang kantor, ruang konsultasi,  
ruang administrasi, dan ruang rapat

Tabel sarana dan prasarana yang ada di LK3 Teratai, terlampir.

#### **f. Fungsi LK3 Teratai**

Adapun beberapa fungsi yang ada di LK3 ini saling berkaitan menunjang dan melengkapi terdiri atas:

##### **1) Fungsi Pencegahan**

Yaitu menghindarkan terjadi, berkembang dan terjadinya kembali masalah yang dialami anggota keluarga

##### **2) Fungsi Pengembangan atau Pemberdayaan**

Yaitu meningkatkan kemampuan (pemikiran, perasaan, dan perilaku) anggota keluarga dalam kaitannya dengan peningkatan taraf kehidupan dan penghidupannya dalam rangka peningkatan kemampuan pemecahan masalah

##### **3) Fungsi Rehabilitasi**

Yaitu menyembuhkan atau memulihkan dan meningkatkan kedudukan dan peranan sosial anggota keluarga

##### **4) Fungsi Perlindungan**

Yaitu memberikan konsultasi dan advokasi kepada keluarga dari tekanan, ancaman, kekerasan dan masalah yang bersumber dari dalam maupun luar keluarga

##### **5) Fungsi Informatif**

Yaitu memberikan informasi bagi kepentingan pengembangan kesejahteraan keluarga

#### 6) Fungsi Rujukan

Yaitu menerima keluarga-keluarga yang dirujuk oleh pihak terkait (mitra kerja) dan juga membuat rujukan pada lembaga pelayanan lain yang berkompeten dan berkaitan dengan masalah kebutuhan klien.

#### 7) Fungsi Pendampingan

Yaitu memberikan pelayanan lanjutan kepada klien.

### **g. Kemitraan**

Untuk mendukung pelayanan terhadap klien maka LK3

Teratai Yogyakarta juga bermitra dengan beberapa lembaga seperti:

- 1) Panti Sosial
- 2) Rumah Sakit
- 3) Lembaga Pelayanan Sosial
- 4) Organisasi/LSM
- 5) Dunia Usaha
- 6) Perguruan Tinggi
- 7) LBH

## **2. Pelaksanaan Kegiatan di Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga**

### **(LK3) Teratai**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, didapat hasil bahwa pelaksanaan yang ada di LK3 Teratai sesuai dengan hasil studi dokumentasi yang diperoleh peneliti, sebagai berikut:

#### **a. Proses Pelaksanaan Perekrutan Klien**

Klien yang datang ke LK3 merupakan individu, kelompok, atau masyarakat yang mengalami masalah psikososial. Bagi LK3 merekrut klien bukan hal yang dipentingkan, membantu siapapun dan dari latarbelakang apapun klien yang datang adalah fokus utama yang

dilakukan oleh LK3. Dan dari hasil melakukan observasi sebelumnya bahwa diketahui dalam mendapatkan klien ada dua hal yang ada di LK3 Teratai yaitu (1) klien datang sendiri ke LK3 Teratai dan (2) jemput bola.

Seperti dikemukakan oleh SA selaku Kepala LK3 Teratai menyatakan bahwa:

“Kita melakukan dengan 2 cara, (1) sosialisasi kepada masyarakat, kepada lembaga, kepada organisasi bahwa keberadaan lembaga ini berlaku bagi masyarakat umum, sehingga masyarakat datang untuk konsultasi. Yakni masyarakat datang dengan sendiri. (2) yakni jemput bola, bahwa di masyarakat tertentu ada masalah sosial yang perlu diberikan penanganan sosial maka kita juga ke masyarakat untuk memberikan pelayanan konsultasi.” (CW-4, 06-06-2017)

Dan hal tersebut dibenarkan oleh SPD selaku klien yang ada di LK3 juga menyatakan bahwa:

“Ya saya datang sendiri sebenarnya jujur saja, nggak ada yang mengarahkan saya untuk melakukan konsultasi permasalahan saya ke LK3.” (CW-7, 22-06-2017)

Terkait dengan jemput bola, SB selaku pekerja sosial yang ada di LK3 Teratai menyatakan bahwa dalam merekrut klien:

“Kami tidak merekrut klien, jadi klien datang sendiri karena *social marketing* nya melalui penyuluhan-penyuluhan, bahwa kami ada di Lempuyangan no 1. Selain itu juga dengan cara jemput bola kita lakukan, apabila dirasa perlu. Kalau tidak diperlukan atau tidak ada masyarakat yang minta kami tidak melakukan.” (CW-1, 22-05-2017)

Dan hasil penelitian tersebut juga ditemukan peneliti pada saat melakukan observasi (CL-3, 06-03-2017)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan perekrutan klien, pihak LK3 dengan memberikan

alamat lokasi LK3 Teratai kepada masyarakat pada saat mengadakan penyuluhan sehingga masyarakat datang dengan sendirinya. Selain itu sistem jemput bola juga dilakukan apabila dirasa perlu atau ada masalah sosial yang dalam penanganannya klien tidak bisa datang ke kantor LK3 Teratai.

#### **b. Proses Pelaksanaan Penanganan Klien**

Dari hasil wawancara yang dilakukan, penanganan yang dilakukan oleh LK3 teratai terhadap kliennya dilakukan secara bertahap.

Informasi yang sama juga dikemukakan oleh SA selaku Kepala LK3 Teratai, yang menyatakan bahwa:

“Yang pertama begini, kalau misalnya keluarga atau individu atau masyarakat yang mengalami permasalahan sosial. Pertama, ketika datang kemudian disini didalam memberikan pelayanan di kantor ini sudah ada yang jaga setiap hari, kemudian dia melakukan pencatatan dan identifikasi data-data dari klien atau yang mengalami permasalahan sosial itu dilakukan identifikasi. Kemudian setelah itu kan berarti sudah ada assesment, bagaimana masalah itu dan bagaimana tindak lanjutnya, setelah itu baru pekerja sosial melakukan *treatment* atau penanganan baik itu mulai dari *home visit*, konsultasi termasuk juga psikolog, jadi pekerja sosial dan psikolog menangani bersama-sama. kemudian juga dilakukan pemberdayaan. Kalau misalkan dia (klien) sampai selesai di LK3 berarti dia selesai. Tapi kalau belum selesai ditangani di LK3 maka ada namanya rujukan ke lembaga lain.” (CW-4, 06-06-2017)

Pendapat tersebut diperkuat SB selaku pekerja sosial juga menyatakan pendapat yang sama, yaitu:

“Ya klien yang datang ke sini, langsung kita tangani, ditangani oleh pekerja sosial. Ya kalau pekerja sosial itu bisa menyelesaikan silahkan, tetapi kalau memerlukan psikolog atau ahli hukum dirujuk ke yang bersangkutan. Selain itu juga dilakukan kegiatan pemberdayaan kepada klien yang berhak.

Dan di LK3 ini gratis. Malah setelah kegiatan pemberdayaan klien mendapat bantuan.”(CW-1, 22-05-2017)

Pendapat tersebut dikuatkan oleh S yang juga klien LK3 Teratai, menyatakan pendapat yang serupa ketika beliau melakukan penanganan di LK3 Teratai, S menyatakan bahwa:

“Ya sampai sana di suruh tulis dibuku, terus disuruh masuk ke ruang konsultasi, lalu ditanya-tanya ada permasalahan apa, terus diberi tanggapan atau dikasih konseling gitu dan diberi pengarahannya dari sana terkait permasalahan saya. Dan pada waktu itu permasalahan saya bisa diselesaikan di sana.” (CW-6, 22-06-2017)

Dan hasil penelitian tersebut juga ditemukan peneliti pada saat melakukan observasi (CL-3, 06-03-2017)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam proses penanganan klien yang dilakukan oleh LK3 meliputi pencatatan-identifikasi identitas klien, pemberian konseling, *home visit*, pemberdayaan serta rujukan apabila tidak dapat diselesaikan oleh LK3. Sehingga akan diperoleh keluarga yang kembali mandiri dan sejahtera serta dapat memperkuat ketahanan keluarga tersebut.

### **3. Peran Pekerja Sosial Dalam Pemberdayaan dan Perlindungan Sosial Klien Di LK3 Teratai Yogyakarta**

Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3) adalah unit pelayanan sosial terpadu yang melaksanakan penanganan masalah psikososial keluarga untuk mewujudkan ketahanan keluarga (Dinas Sosial DIY). Ketahanan keluarga merupakan kemampuan keluarga dalam

mengelola sumber daya yang dimiliki serta menanggulangi masalah yang dihadapi, untuk dapat memenuhi kebutuhan fisik maupun psikososial keluarga.

Ada beberapa fungsi LK3 dalam membantu keluarga menanggulangi permasalahan yang dihadapi, antara lain:

- 1) Pencegahan : menghindarkan terjadi, berkembang dan terjadinya kembali masalah yang dialami anggota keluarga
- 2) Pengembangan atau Pemberdayaan : memberikan kegiatan pengembangan masyarakat untuk meningkatkan kemampuan anggota keluarga dalam kaitannya dengan peningkatan taraf kehidupan dan penghidupannya dalam rangka peningkatan kemampuan pemecahan masalah
- 3) Rehabilitasi : menyembuhkan atau memulihkan dan meningkatkan kedudukan dan peranan sosial anggota keluarga
- 4) Perlindungan : memberikan konsultasi dan advokasi kepada keluarga dari tekanan, ancaman, kekerasan dan masalah yang bersumber dari dalam maupun luar keluarga
- 5) Informatif : memberikan informasi bagi kepentingan pengembangan kesejahteraan keluarga
- 6) Rujukan : menerima keluarga-keluarga yang dirujuk oleh pihak terkait (mitra kerja) dan juga membuat rujukan pada lembaga pelayanan lain yang berkompeten dan berkaitan dengan masalah kebutuhan klien.
- 7) Pendampingan : memberikan pelayanan lanjutan kepada klien.

Di LK3 Teratai sendiri tentu saja ada orang-orang yang berperan penting dalam kegiatan Pemberdayaan dan Perlindungan Sosial. Salah satunya adalah Pekerja Sosial. Pekerja sosial menurut UU No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial adalah: Pekerja Sosial Profesional didefinisikan sebagai seseorang yang bekerja, baik di lembaga pemerintah maupun swasta yang memiliki kompetensi dan profesi pekerjaan sosial, dan kepedulian dalam pekerjaan sosial yang diperoleh melalui pendidikan, pelatihan, dan/atau pengalaman praktek pekerjaan sosial untuk melaksanakan tugas-tugas pelayanan dan penanganan masalah sosial. Sehingga peran pekerja sosial sangatlah penting dalam kegiatan di LK3 Teratai ini.

Peran pekerja sosial di LK3 Teratai tentu saja berkaitan dengan fungsi lembaganya. Dan pada penelitian ini, peneliti meneliti khususnya pada fungsi pemberdayaan dan fungsi perlindungan.

#### **a. Peran Pekerja Sosial dalam Pemberdayaan**

Permendagri RI Nomor 7 Tahun 2007 tentang Kader Pemberdayaan Masyarakat Pasal 1 ayat 8 menjelaskan : Pemberdayaan masyarakat adalah suatu strategi yang digunakan dalam pembangunan masyarakat sebagai upaya untuk mewujudkan kemampuan dan kemandirian dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Dari data studi dokumentasi menjelaskan bahwa Pemberdayaan yaitu memberikan kegiatan pengembangan masyarakat untuk meningkatkan kemampuan anggota keluarga dalam kaitannya dengan



peningkatan taraf kehidupan dan penghidupannya dalam rangka peningkatan kemampuan pemecahan masalah.

Informasi tersebut juga dikemukakan oleh SW selaku pekerja sosial di LK3 Teratai sebagai berikut:

“Pemberdayaan yaitu dengan memberikan pengembangan masyarakat dalam berbagai bidang, dan yang penting adalah pengembangan kehidupan didalam keluarga dan sosialnya.” (CW-2, 22-05-2017)

Pendapat tersebut juga diperkuat oleh pendapat dari salah satu pekerja sosial di LK3 lain, yaitu P yang mengatakan bahwa:

“Pemberdayaan itu dengan adanya orang-orang yang mempunyai potensi tetapi mereka bingung, dan cenderung mereka minta tolong kepada orang lain. Ya kita beri pengarahan supaya mereka sadar kalau mempunyai potensi.” (CW-5, 08-06-2017)

Hal tersebut juga dikemukakan oleh SPD, selaku klien yang pernah merasakan pemberdayaan di LK3, sebagai berikut:

“Pemberdayaan itu saya sama teman-teman yang datang kesana, mendengarkan apa yang dibicarakan sama bapak-bapak petugas, dan dikasih pelatihan-pelatihan juga, dan akhirnya diberi bantuan tersebut.” (CW-7, 22-06-2017)

Hasil penelitian tersebut juga ditemukan peneliti pada saat melakukan observasi (CL-3, 06-03-2017)

Pemberdayaan tentu erat kaitannya dengan perubahan, perubahan dalam pemberdayaan bersifat mutlak. Perubahan bukan dalam fisiknya tetapi adanya perubahan mental yang dimiliki peserta pemberdayaan. Dan pemberdayaan tidak bisa dilakukan dengan sendirinya, tentu saja ada pihak-pihak terkait yang saling bantu

membantu dalam prosesnya. Dan untuk di LK3 Teratai, pekerja sosial menjadi pihak yang memiliki peranan sangat penting dari tahap awal sampai akhir.

Peran pekerja sosial dalam pemberdayaan bermacam-macam yaitu sebagai pendamping, fasilitator, dan juga konsultan. Seperti yang dikemukakan P selaku pekerja sosial di LK3 Teratai, sebagai berikut:

“Ya kita seperti konsultan bagi mereka, terkait dalam penerimaan bantuan yang sesuai untuk mereka pada kegiatan pemberdayaan. Seperti dalam kegiatan pemberdayaan psikotik kemaren itu, kita tidak hanya pada hari H saja, tetapi sebelum pelaksanaan kita melakukan *home visit*, biar kita tahu keadaan mereka. Dan besok setelah bantuan turun, kita *home visit* lagi kesana.” (CW-5, 08-06-2017)

Pendapat tersebut juga dikemukakan oleh SB, pekerja sosial LK3, sebagai berikut:

“Ya seperti manajer kasus, terus ya pelindung. Dan terlibat dari tahap awal-akhir. Untuk menentukan jumlah peserta kegiatan pemberdayaan itu, pekerja sosial datang ke rumahnya (*home visit*), melihat bagaimana keadaan rumahnya, kebutuhannya apa, hidupnya bagaimana. Diseleksi sekalian assesment. Selain itu karena kan biasanya programnya dari Dinas Sosial, kita yang mencari klien, ya kita yang memfasilitasi atau bahasanya sebagai fasilitator ya” (CW-1, 22-05-2017)

SW, pekerja sosial LK3 Teratai juga mengutarakan hal yang sama, yang menyatakan bahwa:

“Kita mendampingi mereka dalam berusaha juga, karena modal yang diberikan dalam kegiatan pemberdayaan kan dari pemerintah. Ya dari intik (identifikasi kita beri pelatihan, kita carikan bantuan dari lembaga lain, kita arahkan usahanya, kita dampingi usahanya biar dikmbangkan, kan ini kan kegiatan pengembangan masyarakat), diagnosis, asesmen (dari *home visit* sampai ke terminasi) yakni berupa pelatihan dan bantuan. Ya bisa dibilang kita sebagai Fasilitator juga bisa.” (CW-2, 22-05-2017)

Pendapat dari pekerja sosial tentang perannya dalam pemberdayaan tersebut juga diperkuat oleh S, klien LK3 Teratai yang pernah mengikuti kegiatan pemberdayaan yang dilakukan oleh LK3 Teratai yang menyatakan bahwa:

“Ya sebelumnya ada petugas yang datang bilanganya dari LK3 Teratai, tanya-tanya kira-kira ada usaha apa terus diundang suruh datang ke kumpulan itu, ikut kumpulan itu, terus diberi bantuan, dan setelah itu mereka datang lagi menanyakan usahanya bagaimana.” (CW-6, 22-06-2017)

Pendapat tersebut juga diperkuat oleh SPD, klien LK3 Teratai yang juga ikut kegiatan pemberdayaan, yang menyatakan bahwa:

“Sebelum kegiatan itu dilaksanakan, saya didatangi petugas dari LK3 Teratai itu, ditanya-tanya dan didata terkait usaha saya, terus diundang untuk ikut kegiatan itu di Lempuyangan, disana diberi pelatihan dan bimbingan, dan akhirnya saya diberi bantuan uang itu, dan setelah itu saya didatangi lagi sama petugas LK3 Teratai, ditinjau ditanya-tanya terkait usaha saya seperti apa. Selain itu juga petugas disana masih saya mintai tolong untuk berkonsultasi tentang bantuan seperti apa yang sebaiknya saya belikan dengan uang ini.” (CW-7, 22-06-2017)

Dari beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa peran pekerja sosial dalam pemberdayaan memiliki peran yang bermacam-macam, yaitu sebagai (1) Memberikan pendamping kepada peserta/klien, (2) Sebagai fasilitator yang memfasilitasi kegiatan, dan juga (3) Sebagai konsultan bagi peserta/klien yang masih bingung dalam mengambil keputusan.

## **b. Peran Pekerja Sosial dalam Perlindungan Sosial**

Bagi seseorang yang hidup normal atau untuk memperoleh kesejahteraan dalam kehidupannya, perlindungan sangat dibutuhkan untuk menjamin dirinya terlindungi. Sampai-sampai ada yang mengasuransikan dirinya pada lembaga tertentu. Semua orang butuh perlindungan tanpa kecuali bagi seseorang yang sedang mengalami permasalahan. Dan tentu saja bentuk perlindungannya berbeda dengan yang lainnya. Seperti yang dilakukan oleh LK3 Teratai dalam membantu kliennya dalam memberikan perlindungan. Dari data studi dokumentasi yang dilakukan di LK3 Teratai, Perlindungan yaitu memberikan konsultasi dan advokasi kepada keluarga dari tekanan, ancaman, kekerasan dan masalah yang bersumber dari dalam maupun luar keluarga.

Seperti pendapat yang dikemukakan oleh SA selaku Kepala LK3 Teratai tentang perlindungan yang menyatakan bahwa:

“Perlindungan, kita berikan pendampingan semampu kita, misal kalau ada keluarga atau anak yang mengalami masalah hukum, kita berikan dampingi itu sampai selesai. Tetapi kalau tidak bisa ya kita rujuk, kita mintakan bantuan ke lembaga-lembaga hukum lain, misal LBH. Supaya keadaan tersebut dapat teratasi.” (CW-4, 06-06-2017)

S yang juga klien dari LK3 Teratai juga menyatakan pendapat yang sama, yaitu:

“Iya iya, ya karena dari sana selain membantu itu. Juga merahasiakan data-data kita, dan juga kita mendapat pendampingan dari sana. Itu kan semacam perlindungan yang diberikan kepada kita” (CW-6, 22-06-2017)

Peran pekerja sosial dalam fungsi perlindungan yaitu melindungi klien yang mencakup dua hal. (1) melindungi klien dengan membantu mencari bantuan sosial dan (2) merahasiakan data-data klien. Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan, peran pekerja sosial sendiri dalam perlindungan sosial khususnya kepada klien tujuannya adalah melindungi klien dari masalahnya kembali, supaya mereka dapat hidup sejahtera.

Pendapat tersebut juga dilakukan B dalam menjalankan perannya sebagai pekerja sosial dalam perlindungan, yang menyatakan bahwa:

“Ya kita memberikan perlindungan kepada klien, supaya hal yang buruk tidak menimpa klien. Dengan cara bagaimanapun, termasuk minta bantuan pihak lain.” (CW-3, 23-05-2017)

Sependapat dengan B, pekerja sosial lain P juga melakukan hal yang sama, yaitu:

“Ya kita memberikan perlindungan, sebisa mungkin klien bisa melaksanakan fungsi sosialnya kembali. Termasuk dengan bantuan hukum, misalkan ada klien yang terkena permasalahan hukum, minta bantuan ke kita, ya sebisa mungkin kita carikan perlindungan, carikan bantuan ke lembaga yang berkompeten menangani masalah hukum supaya klien bisa bebas.” (CW-5, 08-06-2017)

Pendapat tersebut diperkuat oleh SW selaku pekerja sosial di LK3 Teratai yang menyatakan bahwa:

“Ya melindungi klien, kita berikan pendampingan, serta tidak akan membocorkan rahasia klien. Ya karena klien kan kesini, minta bantuan ke kita supaya permasalahannya teratasi, semampu kita akan kita bantu, akan kita lindungi. Selain itu juga apa bila ada minta dicarikan kerja, kita carikan supaya dia terlindungi dalam kesejahteraannya. ” (CW-2, 22-05-2017)

Dari pihak klien pun merasakan bahwa mereka merasa terlindungi dengan apa yang dilakukan oleh pekerja sosial LK3 Teratai. Seperti yang dikemukakan oleh SPD klien LK3 Teratai yang menyatakan bahwa:

“Iya pasti terlindungi, dan juga semua permasalahan saya di rahasiakan oleh LK3, bahkan saya sampai sekarang masih mendapat pendampingan apabila saya minta tolong sama sana. Itu kan berarti apa, perlindungan kan” (CW-7, 22-06-2017)

Pendapat tersebut diperkuat oleh S, klien LK3 Teratai yang menyatakan bahwa:

“Iya iya, ya merasa dilindungi, merasa terbantu juga. Karena dari sana selain membantu itu juga merahasiakan apa yang kita konsultasikan itu, dan juga kita mendapat pendampingan dari sana” (CW-6, 22-06-2017)

Dari beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa peran pekerja sosial dalam perlindungan sosial yaitu sebagai Pelindung. Melindungi klien dalam bentuk apapun dari berbagai ancaman yang sewaktu-waktu bisa menimpa klien, serta memberikan bantuan sosial supaya dapat melaksanakan fungsi sosialnya kembali, dan juga merahasiakan data-data klien dari orang lain yang tidak berkepentingan.

#### **4. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pekerja Sosial Dalam Menjalankan Perannya**

Didalam perannya sebagai pekerja sosial, ada faktor pendukung dan penghambat pekerja sosial dalam menjalankan perannya. Berikut faktor

pendukung dan faktor penghambat pekerja sosial dalam menjalankan perannya di LK3 Teratai Yogyakarta.

**a. Faktor Pendukung Pekerja Sosial**

Faktor pendukung pekerja sosial di LK3 Teratai dipengaruhi oleh beberapa faktor, selain dari dalam diri sendiri, faktor pendukung dari luar juga sangat berpengaruh. Seperti yang dikemukakan oleh SW yang menyatakan bahwa faktor pendukungnya sebagai pekerja sosial sampai sekarang adalah:

“Panggilan jiwa ya, kalau materi tidak ada apa-apanya, saya bisa mencari materi diluar sana, kemaren saya mau dibeli oleh perguruan tinggi, tapi tidak saya sanggupi. Itu ya yang dari diri sendiri, selain dari diri sendiri ya yang pasti keluarga selalu mendukung, anak-anak saya mendukung, karena mereka tahu kalau saya tidak boleh begini saya sakit mesti. Sehingga mereka paham, kan dari saya awal terjun jadi pekerja sosial mereka saya ajak, biar mereka tahu seperti apa.” (CW-2, 22-05-2017)

Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh P pekerja sosial LK3 Teratai, menyatakan bahwa:

“Yang pertama itu dari diri sendiri, karena kemauan diri sendiri untuk membantu orang lain. Trus juga pihak keluarga, kalau dari keluarga tidak mendukung bisa perang batin dan kita bisa stress sendiri. Pihak luar juga ya dari teman-teman. Ya sama teman-teman saling membantu menyelesaikan permasalahan kan juga berarti ada dukungan dari teman-teman.” (CW-5, 08-06-2017)

B selaku pekerja sosial lain di LK3 Teratai, juga sependapat bahwa faktor pendukungnya:

“Ya karena kemauan diri sendiri itu yang paling utama dan masyarakat masih membutuhkan kita. Karena masyarakat masih mau menerima saya. Buktinya apa, kalau diberitahu menurut. Kan berarti ilmu saya masih digunakan. keberadaan saya masih diterima sama masyarakat. Kalau dari keluarga membebaskan,

membebaskan dalam arti gini, mendukung saya yang penting saya senang menjalaninya.” (CW-3, 23-05-2017)

Jadi dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung pekerja sosial dalam menjalankan perannya di LK3 Teratai ada 3 yaitu (1) Komitmen/panggilan hati dari dalam diri pekerja sosial itu sendiri. Karena kalau dari hati sendiri tidak ada niat maka tidak akan bisa menjalani pekerjaan sebagai pekerja sosial dengan baik. Selain dari diri sendiri, (2) Dukungan keluarga dan masyarakat juga menjadi faktor pendukung pekerja sosial. Karena masyarakatlah yang membutuhkan pekerja sosial bukan sebaliknya. Dan juga (3) Dari lembaga mitra dan dinas terkait yang selalu mengajak pekerja sosial terlibat didalam kegiatannya

#### **b. Faktor Penghambat Pekerja Sosial**

Selama menjalani peran sebagai pekerja sosial, tidak mungkin berjalan tidak ada hambatan. Karena manusia tidak ada yang sama, sehingga tidak semua permasalahan dapat diselesaikan pekerja sosial dengan lancar, selalu ada hambatan yang menghadang. Seperti yang dikemukakan oleh SW yang menyatakan bahwa:

“Manusia itu kan selalu berubah, sikap dari klien pun berbeda-beda, sehingga dalam merubah seseorang itu merupakan hambatan yang luar biasa. Karena latar belakang dari klien yang berbeda-beda itu dalam membantu klien kan tidak bisa disamakan caranya, apalagi beda klien beda kasus juga. Itu yang pertama. Yang kedua, karena terbatasnya dana. Kita disini tidak ada dana, bantuan dana operasional memang ada tetapi kan itu sangat terbatas. Tapi bagi kami sebagai pekerja sosial di LK3 Teratai itu bukan menjadi hambatan yang besar, meskipun penting juga. Karena kita punya jaringan dari lembaga-lembaga



lain diluar sana yang bisa kita minta bantuannya.” (CW-2, 22-05-2017)

Pendapat yang sama juga diutarakan oleh SB yang juga pekerja sosial di LK3 Teratai, yang menyatakan bahwa:

“Saya kira tidak ada faktor penghambatnya, penghambatnya cuma dana yang tidak ada, tapi didukung pihak-pihak terkait. Kalau dari pihak klien ada juga yang susah diungkap, karena mungkin dia belum percaya dengan kita, tapi kita sebagai pekerja sosial kan punya ilmunya, meskipun itu juga bisa menghambat proses penanganan, tapi pasti akan terselesaikan meskipun memakan waktu yang lama.” (CW-1, 22-05-2017)

Tidak berbeda jauh dengan B, pekerja sosial lain P juga sering menghadapi hambatan atau kendala yang sama yaitu:

“Kita kadang-kadang didalam menolong tidak tuntas, bukan dari kitanya tetapi karena masih ada yang mereka rahasiakan. Itu hambatan yang sering saya jumpai, karena dengan begitu akan memperlama proses penanganan yang dilakukan. Dan juga ya karena memang dana kita yang terbatas bisa menghambat kita, dan selebihnya biasa saja.” (CW-5, 08-06-2017)

Jadi dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat pekerja sosial dalam menjalankan perannya ada dua, yaitu (1) Klien yang susah diungkap informasinya dan juga (2) Dana yang terbatas. Kurangnya keterbukaan dari klien menjadi salah satu faktor yang menghambat pekerja sosial dalam menjalankan perannya, karena itu akan bisa memakan waktu lama dalam penyelesaiannya. Selain itu juga karena dana, minimnya dana yang dimiliki menjadi faktor penghambat juga bagi pekerja sosial dalam menjalankan sebuah kegiatan di LK3 Teratai.

## **B. Pembahasan**

Hasil penelitian diatas merupakan fakta-fakta yang menunjukkan bagaimana proses pelaksanaan pelayanan klien LK3 Teratai, peran pekerja sosial dalam pemberdayaan dan perlindungan sosial klien LK3 Teratai serta faktor pendukung dan penghambat pekerja sosial. Berikut akan dibahas mengenai hasil penelitian yang didapatkan.

### **1. Pelaksanaan Pelayanan Kegiatan di Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3) Teratai**

#### **a. Proses Pelaksanaan Perekrutan Klien**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dapat diketahui bahwa dalam melakukan perekrutan klien, pihak LK3 dengan memberikan alamat lokasi LK3 Teratai kepada masyarakat pada saat mengadakan penyuluhan sehingga masyarakat datang dengan sendirinya. Selain itu sistem jemput bola juga dilakukan apabila dirasa perlu atau ada masalah sosial yang dalam penanganannya klien tidak bisa datang ke kantor LK3 Teratai.

Proses rekrutmen merupakan salah satu kegiatan dari pelaksanaan yang juga merupakan bagian dari proses manajemen. Sesuai yang dikemukakan oleh Sihombing (2000: 67) yang menyatakan bahwa pelaksanaan sebagai salah satu fungsi manajemen bukan hanya mengelola pelaksanaan program namun mencakup bagian yang luas meliputi manusia, uang, material dan waktu. Di LK3 Teratai dalam mendapatkan klien, *social marketingnya* tidak

menggunakan proses perekrutan klien, tetapi klien sendiri yang datang ke LK3 Teratai. Pelaksanaan perekrutan klien di LK3 Teratai dilakukan apabila ada pengurus LK3 Teratai menjadi narasumber pada kegiatan penyuluhan ataupun sejenisnya dan secara tidak langsung memberikan informasi tentang keberadaan LK3 Teratai kepada masyarakat. Masyarakat dipersilahkan secara bebas untuk datang dan berkonsultasi apabila ada keluhan atau permasalahan dikeluarganya untuk datang ke LK3 Teratai dengan memberikan alamat LK3 teratai ke masyarakat.

Jika kita melihat pada jurnal rekrutmen SDM pada sumber-sumber rekrutmen, hal tersebut juga sesuai dengan salah satu poin dalam sumber-sumber rekrutmen yang menyatakan bahwa adanya *applications at the gate*, para pencari datang sendiri ke organisasi/lembaga, tanpa mengetahui apakah dilembaga bisa atau tidak. Sehingga tidak selalau dalam proses perekrutan dari pihak organisasi/lembaga yang mencari tetapi juga bisa dari pihak individulah yang mencari sendiri keberadaan dan cara mendapatkannya.

#### **b. Proses Pelaksanaan Penanganan Klien**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, didapat bahwa dalam proses penanganan klien yang dilakukan oleh LK3 meliputi pemberian konseling, *home visit*, pemberdayaan serta rujukan apabila tidak dapat diselesaikan oleh LK3. Sehingga akan diperoleh keluarga

yang kembali mandiri dan sejahtera serta dapat memperkuat ketahanan keluarga tersebut. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Moenir (2010:26) yang menyatakan bahwa penanganan/pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain tersebut. Pada hakikatnya penanganan/pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu penanganan/pelayanan adalah sebuah proses.

Proses penanganan yang dilakukan di LK3 Teratai dilakukan secara sistematis namun juga disesuaikan dengan kebutuhan dan permasalahan klien. Proses penanganan/pelayanan dilakukan oleh tim ahli dibidangnya masing-masing. Proses penanganan awal dilakukan setelah klien mendaftar di bagian administrasi, setelah itu klien diberikan konseling bersama ahlinya. Pemilihan tim ahli diberikan sesuai dengan permasalahan yang di hadapi klien dan yang berkompeten dalam menanganinya. Selain dengan pemberian konseling, juga dilakukan *home visit* untuk mengetahui dan mencari kebenaran dari informasi klien.

Apabila bisa diselesaikan di LK3 Teratai berarti permasalahan klien sudah tuntas, tetapi apabila tidak bisa diselesaikan di LK3 Teratai, akan diberikan rujukan ke lembaga lain/lembaga mitra. Untuk permasalahan yang tidak bisa di selesaikan oleh pihak LK3 Teratai, pihak LK3 Teratai bekerja sama dengan lembaga-lembaga lain yang

berkompeten untuk menangani permasalahan keluarga. Jadi dengan proses rujukan, klien diberikan pendampingan untuk ke lembaga mitra supaya permasalahannya terselesaikan.

## **2. Peran Pekerja Sosial Dalam Pemberdayaan dan Perlindungan Sosial Klien Di LK3 Teratai Yogyakarta**

### **a. Peran Pekerja Sosial Dalam Pemberdayaan Klien**

Dari data hasil wawancara menjelaskan bahwa Pemberdayaan merupakan suatu usaha bersama antara pemerintah dan masyarakat untuk mewujudkan kemandirian kehidupan masyarakat dengan mengembangkan potensi yang ada dimasyarakat itu sendiri. Hasil dari wawancara tersebut sesuai dengan pernyataan Sutoro (2002), Pemberdayaan sebagai proses mengembangkan, memandirikan, menswadayakan, memperkuat posisi tawar menawar masyarakat lapisan bawah terhadap kekuatan-kekuatan penekan di segala bidang dan sektor kehidupan.

Pada kegiatan pemberdayaan yang dilakukan oleh LK3 Teratai, peran dari pekerja sosial sangat penting. Dari data hasil penelitian yang dilakukan, tercatat ada 3 peran pekerja sosial dalam pemberdayaan di LK3 Teratai, antara lain; pekerja sosial sebagai Pendamping, pekerja sosial sebagai Fasilitator dan pekerja sosial sebagai Konsultan.

Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Suharto (2011), menjelaskan bahwa peranan pekerja sosial ada bermacam-macam antara

lain: Peranan sebagai Perantara (*broker roles*), Peranan sebagai Pemungkin (*enabler roles*), Peranan sebagai Penghubung (*mediator role*), Peranan sebagai Advokasi/pendamping (*advocator role*), Peranan sebagai Perunding (*conferee role*), Peranan sebagai Pelindung (*guardian role*), Peranan sebagai Fasilitator (*facilitator role*), Peranan sebagai Inisiator (*initiator role*), Peranan sebagai Negosiator (*negotiator role*).

### **1) Pekerja sosial sebagai Pendamping**

Peranan sebagai pendamping, pekerja sosial dibatasi oleh kepentingan yang timbul dari klien. Pekerja sosial sebagai pendamping dalam hak menyediakan pelayanan yang dibutuhkan sebelum, dan selama kegiatan pemberdayaan dan juga membantu mengembangkan program setelah kegiatan pemberdayaan yang diberikan kepada klien. Sebagai pendamping juga bertindak untuk mencari kesepakatan, meningkatkan rekonsiliasi berbagai perbedaan, untuk mencari kesepakatan yang memuaskan dan untuk berintervensi pada bagian-bagian yang sedang konflik. (Suharto, 2011). Dari hasil penelitian peran pekerja sosial sebagai pendamping yang dilakukan oleh pekerja sosial di LK3 Teratai dalam pemberdayaan dan perlindungan memiliki perbedaan.

Pendampingan yang diberikan dari sebelum kegiatan pemberdayaan sampai setelah kegiatan pemberdayaan dilaksanakan (CL-4, 02-05-2017). Pendampingan diawali dari melakukan *asesmen*, yakni mengungkap permasalahan untuk mendapatkan klien yang sesuai dengan kegiatan pemberdayaan. Selanjutnya melakukan *home*

*visit*, melihat langsung keadaan dirumah/keluarga dan lingkungan klien yang akan mengikuti pemberdayaan. Selanjutnya melakukan pendampingan usaha, setelah mengikuti pemberdayaan (pelatihan dan menerima bantuan sosial).

## **2) Pekerja sosial sebagai Fasilitator**

Dari hasil penelitian diketahui peran pekerja sosial sebagai fasilitator biasanya dilakukan dalam kegiatan pemberdayaan. Yang dilakukan pekerja sosial di LK3 Teratai yaitu memfasilitasi program dari Dinas Sosial yang ditujukan kepada klien yang dimiliki oleh LK3 Teratai.

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Parson dan Friesen, (1994) bahwa fasilitator dilakukan untuk membantu korban berpartisipasi, berkontribusi, mengikuti ketrampilan baru dan menyimpulkan apa yang telah dicapai korban.

Pihak LK3 Teratai juga berarti memfasilitasi klien dengan meminta kliennya untuk mengikuti program yang diberikan oleh Dinas Sosial. Biasanya juga tempat kegiatan dilakukan di LK3 Teratai. Sebagai fasilitator, pekerja sosial juga memberikan pendampingan kepada klien dengan mengikuti kegiatan dan juga menjadi narasumber bagi klien.

## **3) Pekerja sosial sebagai Konsultan**

LK3 “Teratai” merupakan lembaga yang memberikan pelayanan konsultasi sosial psikologis baik kepada individu, keluarga,

kelompok, organisasi maupun masyarakat. Namun pada hasil penelitian diketahui kegiatan konsultasi tidak hanya dilakukan untuk menangani permasalahan itu saja. Dalam pemberdayaan dan perlindungan LK3 Teratai juga digunakan oleh para klien untuk berkonsultasi dalam menentukan yang terbaik untuk klien.

#### **b. Peran Pekerja Sosial Dalam Perlindungan Sosial Klien**

Dari hasil penelitian didapat bahwa peran pekerja sosial dalam perlindungan sosial yaitu sebagai Pelindung. Melindungi klien dalam bentuk apapun dari berbagai ancaman yang sewaktu-waktu bisa menimpa klien, serta memberikan bantuan sosial supaya dapat melaksanakan fungsi sosialnya kembali, dan juga merahasiakan data-data klien dari orang lain yang tidak berkepentingan. Hal tersebut juga sesuai dengan salah satu poin peranan pekerja sosial menurut Suharto (2011), yaitu peranan sebagai Pelindung (*guardian role*).

Selain memberikan perlindungan kepada klien secara nyata, perlindungan juga diberikan dengan merahasiakan data-data terkait klien. Hal itu juga sesuai dengan pendapat Suharto (2011), yang menyatakan bahwa perlindungan biasanya dilakukan oleh bidang aparat, tetapi profesi pekerja sosial dapat mengambil peran seperti melindungi klien. Klien merasa nyaman untuk mengutarakan permasalahannya, bebas dalam pikiran, dan merasa bahwa masalahnya dirahasiakan oleh pekerja sosial.



### **3. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pekerja Sosial dalam Menjalankan Perannya**

Peran pekerja sosial di LK3 Teratai memang memiliki peran yang sangat penting. Didalam menjalankan peran sebagai pekerja sosial tentu saja tidak dilakukan secara mudah, ada faktor yang mendukung peran sebagai pekerja sosial tetapi juga ada faktor yang menghambatnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di LK3 Teratai terkait faktor pendukung dan penghambat pekerja sosial dalam menjalankan perannya didapat hasil sebagai berikut:

#### **a. Faktor Pendukung**

##### **1) Komitmen dan Panggilan Hati**

Komitmen merupakan suatu tanggung jawab atas suatu peranan dalam melakukan atau menyelesaikan tugas tertentu. Pekerja sosial yang ada di LK3 Teratai merupakan pensiunan dari berbagai Dinas dan Lembaga Sosial yang masih mau untuk mengabdikan diri membantu LK3 Teratai. Secara umur pekerja sosial di LK3 Teratai sebaiknya bersantai menikmati masa tua/pensiun mereka dirumah dengan tenang. Karena mereka bekerja di LK3 teratai tidak digaji seperpun dari LK3 Teratai ini. Panggilan dari hati ini yang membukakan niat mereka berkomitmen untuk membantu yang mengalami permasalahan.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat dari Meyer dan Allen dalam Soekidjan (2009), komitmen dapat juga berarti penerimaan

yang kuat individu terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi, dan individu berupaya serta berkarya dan memiliki hasrat yang kuat untuk tetap bertahan di organisasi tersebut.

Jadi komitmen dan juga panggilan hari dari para pekerja sosial menjadi faktor pendukung yang sangat besar bagi pekerja sosial dalam menjalankan perannya untuk tetap berkarya membantu orang lain walaupun mereka tidak mendapat upah.

## **2) Dukungan Keluarga**

Dukungan keluarga menjadi motivasi tersendiri bagi pekerja sosial di LK3 Teratai. Keluarga menjadi faktor yang mendukung pekerja sosial untuk masih menjalani kegiatan sosial mereka. Karena apabila keluarga tidak memberikan dukungan, pekerja sosial juga akan tidak nyaman dalam menjalani peran mereka membantu orang lain, selalu ada ganjalan. Sesuai dengan pendapat dari Friedman, (1998) bahwa Dukungan keluarga adalah sikap, tindakan dan penerimaan keluarga terhadap anggotanya. Anggota keluarga memandang bahwa orang yang bersifat mendukung selalu siap memberikan pertolongan dan bantuan jika diperlukan.

Jadi selain dari dalam diri sendiri, faktor eksternal khususnya dukungan dari keluarga menjadi obat penyemangat tersendiri yang dirasakan oleh para pekerja sosial di LK3 Teratai.

### **3) Dukungan Mitra Lembaga dan Dinas Terkait**

Keberadaan mitra lembaga dan dinas juga memberikan dukungan tersendiri bagi pekerja sosial di LK3 Teratai. Dari dinas terkait yang selalu bekerjasama menyelenggarakan program-program terutama pemberdayaan yang dari pihak LK3 Teratai tidak memiliki dana untuk menyelenggaraannya. Selain itu juga selalu memberikan dana operasional tahunan untuk membantu pekerja sosial dan LK3 Teratai menangani permasalahan. Selain dari dinas-dinas terkait, peran dari lembaga mitra juga sangat membantu LK3 Teratai. Dalam memberikan penanganan kepada klien apabila pihak LK3 Teratai tidak bisa menyelesaikan, dari pihak mitra lembaga bisa digunakan untuk melakukan rujukan dalam menangani permasalahan klien.

Jadi baik lembaga mitra maupun dinas terkait menjadi faktor pendukung yang bagi pelaksanaan kegiatan di LK3 Teratai.

#### **b. Faktor Penghambat**

Dalam menjalankan perannya, pekerja sosial tidak selalu berjalan mulus tanpa ada hambatan. Tidak jarang hambatan yang dihadapi pekerja sosial sangat berdampak pada proses pelayanan terhadap klien. Dari hasil penelitian yang dilakukan, didapat 2 faktor penghambat yang dihadapi pekerja sosial dalam menjalankan perannya antara lain:

### **1) Kurangnya Keterbukaan dari Klien**

. Latar belakang dan karakter dari klien yang datang ke LK3 Teratai tidak jarang menyulitkan pekerja sosial dalam mengungkapkan informasi dari klien. Kurangnya keterbukaan dari pihak klien menjadi penghambat sekaligus tantangan sendiri bagi pekerja sosial. Hal tersebut berbanding terbalik dengan pendapat dari Shertzer and Stone (1987), bahwa keterbukaan secara verbal atau nonverbal akan mengurangi kecemasan yang terjadi. Ketengan jiwa klien akan menjernihkan pola pikirnya dalam keadaan ini konselor akan menemukan intelektual klien dan akan mudah membuat suatu keputusan. Kurangnya keterbukaan dari klien juga akan berdampak pula terhadap waktu terselesaikannya proses penanganan. Semakin tidak terbuka akan memakan waktu yang lama juga dalam penyelesaiannya dan juga sebaliknya.

### **2) Dana yang terbatas**

LK3 Teratai memang tidak memiliki dana yang bisa digunakan, termasuk oleh pekerja sosial dalam memberikan program kegiatan. Dana yang dimiliki oleh LK3 Teratai setiap tahun hanya dana operasional lembaga. Kalau dana itu digunakan untuk melakukan kegiatan tentu saja tidak akan cukup, terlebih dengan pemberian bantuan sosial kepada peserta. Ini juga menjadi salah satu faktor penghambat pekerja sosial dalam menjalankan perannya.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

##### **1. Pelaksanaan Kegiatan Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga di LK3 Teratai**

###### **a. Proses Perekrutan Klien**

Proses perekrutan klien yang dilakukan oleh LK3 Teratai dilakukan dalam 2 cara yaitu (1) Klien datang sendiri ke LK3 Teratai, (2) Jemput bola, jemput bola apabila ada permintaan dari masyarakat.

###### **b. Proses Penanganan Klien**

Proses penanganan klien yang dilakukan oleh LK3 Teratai, dilaksanakan melalui beberapa prosedur. Penanganan yang dilakukan oleh LK3 Teratai antara lain: *Konseling*, *Home Visit*, *Pemberdayaan*, serta *Rujukan* apabila tidak bisa diselesaikan oleh LK3 Teratai.

##### **2. Peran Pekerja Sosial Yang Ada Di LK3 Teratai dalam Pemberdayaan dan Perlindungan Sosial**

###### **a. Peran Pekerja Sosial dalam Pemberdayaan**

###### **1) Pekerja sosial sebagai Pendamping**

Pekerja sosial sebagai pendamping dalam hak menyediakan pelayanan yang dibutuhkan sebelum, dan selama kegiatan

pemberdayaan dan juga membantu mengembangkan program setelah kegiatan pemberdayaan yang diberikan kepada klien.

2) Pekerja sosial sebagai Fasilitator

Pekerja sosial sebagai Fasilitator yaitu menjembatani dari yang punya program (Dinas Sosial) dengan para klien.

3) Pekerja sosial sebagai Konsultan

Pekerja sosial memberikan masukan-masukan kepada klien dalam mengembangkan kegiatan pemberdayaan.

b. Peran Pekerja Sosial dalam Perlindungan Sosial

1) Pekerja sosial sebagai Pelindung

Pekerja sosial melindungi para klien dari berbagai ancaman yang terjadi, dan merahasiakan data-data klien.

3. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pekerja Sosial dalam Menjalankan Perannya

a. Faktor Pendukung Pekerja Sosial dalam Menjalankan Perannya

1) Komitmen/panggilan hati

Panggilan hati dari mereka yang selama bertahun-tahun berkecimpung di pekerjaan sosial inilah yang menjadi faktor pendukung mereka menjalani profesi sebagai pekerja sosial ini. Panggilan dari hati ini yang membukakan niat mereka berkomitmen untuk membantu yang mengalami permasalahan.

## 2) Dukungan Keluarga

Keluarga menjadi faktor yang mendukung pekerja sosial untuk masih menjalani kegiatan sosial mereka. Karena apabila keluarga tidak memberikan dukungan, pekerja sosial juga akan tidak nyaman dalam menjalani peran mereka membantu orang lain, selalu ada ganjalan.

## 3) Dukungan Mitra Lembaga dan Dinas Terkait

Berkat lembaga mitra pekerja sosial masih mempunyai harapan untuk bisa membantu menyelesaikan permasalahan klien apabila tidak bisa diselesaikan sendiri, karena pekerja sosial juga paham akan kemampuan dirinya sendiri. Dan juga dari dinas terkait yang selalu bekerjasama menyelenggarakan program-program terutama pemberdayaan yang dari pihak LK3 Teratai tidak memiliki dana untuk menyelenggaraannya.

## b. Faktor Penghambat Pekerja Sosial dalam Menjalankan Perannya

### 1) Kurangnya Keterbukaan dari Klien

Latar belakang klien yang berbeda-beda juga turut andil kurangnya keterbukaan dari klien. Kurangnya keterbukaan dari klien akan berdampak pula terhadap waktu terselesaikannya proses penanganan. Semakin tidak terbuka akan memakan waktu yang lama juga dalam penyelesaiannya dan juga sebaliknya.

## 2) Dana yang Terbatas

Dana yang dimiliki oleh LK3 Teratai setiap tahun hanya dana operasional lembaga. Kalau dana itu digunakan untuk melakukan kegiatan tentu saja tidak akan cukup, terlebih dengan pemberian bantuan sosial kepada peserta. Ini juga menjadi salah satu faktor penghambat pekerja sosial dalam menjalankan perannya.

## **B. Saran**

Berdasarkan penelitian tentang Peran Pekerja Sosial dalam Pemberdayaan dan Perlindungan Sosial Klien di LK3 Teratai, maka peneliti mengajukan beberapa saran yaitu :

1. Pekerja Sosial untuk memperkuat kerja sama dengan pekerja sosial lain atau lembaga lain dibidangnya, supaya kurang keterbukaan klien dapat diatasi dengan baik sesuai kemampuan pihak yang bisa menanganinya.
2. Supaya LK3 Teratai di setiap tahunnya mengajukan proposal pengajuan dana (seperti LK3 lain) ke Dinas Sosial atau yang terkait supaya bisa menambah dana operasional. Walaupun sudah ada dana operasional tiap tahun yang saat ini, namun itu dirasa masih kurang untuk melakukan kegiatan bagi para klien LK3 Teratai.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2002). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. (2003). *Prosedur Penelitian, Suatu Praktek*. Jakarta: Bina Aksara.
- Black, J.A. & Champion, D.J. (1999). *Metode dan Masalah Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Adiatama.
- Cholisin. (2011). *Pemberdayaan Masyarakat*. Materi Gladi Manajemen Pemerintahan Desa Bagi Kepala Bagian/Kepala Urusan Hasil Pengisian Tahun 2011 Di Lingkungan Kabupaten Sleman, Desember 2011.
- Della Prabandewi, Swastika. (2014). Peran Pekerja Sosial Di Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Yogyakarta Unit Budi Luhur dalam Meningkatkan Kesejahteraan Lanjut Usia. *Skripsi: Ilmu Pendidikan*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Fahrudin, A. (2012). *Pengantar Kesejahteraan Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Fitriyah. (2011). Peran Pekerja Sosial Terhadap Pendidikan Anak-anak Terlantar. *Skripsi: Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Gajanayake, S & Gajanayake, J. (1993). *Community Empowerment*. USA: Northern Illinois Univ.
- Geldard, K dan Geldard, D. (2011). *Konseling Keluarga*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Habibullah. \_\_\_\_\_. *Kemiskinan dan Perlindungan Sosial di Indonesia*. Puslitbang Kesos Kementerian Sosial RI.
- Ife, J. (1995). *Community Development, Creating Community Alternatives-Vision, Analysis and Practices*. Melbourne: Longman Australia Pty Ltd.
- Ismaluka. (2016). Peran Volunteer Pekerja Sosial Di Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3) “Teratai” Yogyakarta dalam Intervensi Mikro Keluarga Bermasalah. *Skripsi: Dakwah dan Komunikasi*. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Iskandar, J. (1993). *Beberapa Keahlian Penting Dalam Pekerjaan Sosial*. Bandung: STKS.

- Kartasasmita, G. (1996). *Pemberdayaan Masyarakat: Konsep Pembangunan Yang Berakar Pada Masyarakat*. Jakarta: Bappenas.
- Kusuma, W. *Jumlah Penderita Skizofrenia di Yogyakarta Tertinggi Kedua Nasional*. Diakses dari <http://www.kompas.com/2016/07/27>. Pada tanggal 8 Februari 2017 14:24 WIB.
- Labolo, M. (2010). *Memahami Ilmu Pemerintahan Suatu Kajian, Teori, Konsep, dan Pengembangannya*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Malik A. dan Dwiningrum, S.I.A. (2014). Keberhasilan Program Desa Vokasi Terhadap Pemberdayaan Masyarakat Di Desa Gemawang Kabupaten Semarang. *Jurnal Pendidikan dan Pemberdayaan Masyarakat*. Volume 1 Nomor 2. Halaman 132.
- Miradj, S. dan Sumarno. (2014). Pemberdayaan Masyarakat Miskin, Melalui Proses Pendidikan Nonformal, Upaya Meningkatkan Kesejahteraan Sosial Di Kabupaten Halmahera Barat. *Jurnal Pendidikan dan Pemberdayaan Masyarakat*. Volume 1 Nomor 1. Halaman 106.
- Moleong, L. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mudiyono, dkk. (2005). *Dimensi-Dimensi Masalah Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat*. Yogyakarta: APMD Press.
- Parsons, J. Ruth, et al. (1994). *The Integration of Social Work Practice*. Pacific Grove: Brooks/Cole.
- Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alenia ke-4.
- Penjelasan Tentang Undang-Undang Dasar Negara Indonesia, Umum, II.
- Peraturan Menteri Sosial Nomor 16 Tahun 2013 tentang Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3).
- Prijono, O.S. dan Pranarka, A.M.W., (1996). *Pemberdayaan: Konsep, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Centre for Strategic and International Studies.
- Rauf, A.H. (2010). *Pemberdayaan dan Pendampingan Sosial dalam Masyarakat*. Volume 7, Nomor 4, (Desember 2010). 240-253
- Rustanto, B. (2014). *Sistem Perlindungan Sosial di Indonesia*. Bandung: STKS Press.
- Sihombing, U. (2000). *Pendidikan Luar Sekolah Manajemen Strategi*. Jakarta: PD. Mahkota.

- Soekanto, S. (2004). *Pokok-pokok Sosiologi Hukum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- \_\_\_\_\_. (2006). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhartini dkk. (2005). *Model-Model Pemberdayaan Masyarakat*. Yogyakarta: LkiS Pelangi Aksara.
- Suharto, E. (2006). *Membangun Masyarakat Membangun Rakyat. Kajian Strategis Pembangunan Sosial dan Pekerja Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- \_\_\_\_\_. (2006). *Sistem Perlindungan Sosial Formal dan Informal*. Bandung: STKS Press.
- \_\_\_\_\_. (2006). *Kebijakan Perlindungan Sosial Bagi Kelompok Rentan dan Kurang Beruntung*. Diakses dari <http://www.policy.hu/suharto/NaskahPDF/PerlindunganSosialTansosmas.pdf> Pada tanggal 21 Februari 2017 pukul 13.09 WIB.
- \_\_\_\_\_. (2010). *Membangun Masyarakat dan Memberdayakan Masyarakat*. Bandung: Refika Aditama.
- \_\_\_\_\_. (2011). *Pekerjaan Sosial Di Indonesia Sejarah dan Dinamika Perkembangan*. Yogyakarta: Samudra Biru.
- \_\_\_\_\_. (2011). *Pendidikan dan Praktik Pekerjaan Sosial Di Indonesia dan Malaysia*. Yogyakarta: Samudra Biru.
- Sumodiningrat, G. (1999). *Pembangunan Daerah dan Pemberdayaan Masyarakat*. Jakarta: Bina Rena Pariwara.
- Sunyoto, U. (2004). *Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sutoro, E. (2002). *Pemberdayaan Masyarakat Desa, Materi Diklat Pemberdayaan Masyarakat Desa*, yang diselenggarakan Badan Diklat Provinsi Kaltim. Samarinda, Desember 2002.
- Undang-Undang No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial
- Undang-Undang No. 4 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional
- Wibhawa, B. dkk. (2010). *Dasar-Dasar Pekerja Sosial*. Bandung: Widya Padjadjaran.

- Widiputranti, S. & Christine, dkk. (2005). *Pemberdayaan Kaum Marjinal*. Yogyakarta: APMD Press.
- Zastrow, C. *Introduction to Social Work and Social Welfare*. Eight Edition, USA: Brook/Cole Publishing Co, (2000).
- Zubaedi. (2007). *Wacana Pembangunan Alternatif*. Jogyaakarta: Ar-Ruzz Media Group.
- \_\_\_\_\_. *Selama 2015 Kasus KDRT Di Yogyakarta Meningkat Tajam*. Diakses dari <http://www.merdeka.com/2015/12/23> . Pada tanggal 8 Februari 2017 pukul 14:12 WIB
- \_\_\_\_\_. *Pengertian Pekerja Sosial*. Diakses dari <http://eprints.uny.ac.id/9700/2/BAB-2-2008102241026.pdf> Pada tanggal 21 Februari 2017 pukul 12:48 WIB
- \_\_\_\_\_. *Pengertian Peran*. Diakses dari <http://eprints.uny.ac.id/9700/2/BAB-2-07108248206.pdf> Pada tanggal 26 Februari 2017 pukul 16:51 WIB
- \_\_\_\_\_. *Bentuk-bentuk Perlindungan Sosial di Indonesia*. Diakses dari <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/22360/3/Chapter%20I.pdf> . Pada tanggal 10 Maret 2017 pukul 21:08 WIB
- \_\_\_\_\_. *Pengertian Peran*. Diakses dari <http://e-journal.uajy.ac.id/6223/3/MIH201791.pdf> Pada tanggal 11 Maret pukul 10:11 WIB

# LAMPIRAN

## Lampiran 1: Pedoman-pedoman

### **PEDOMAN OBSERVASI**

Pedoman observasi pada Peran Pekerja Sosial dalam Pemberdayaan dan Perlindungan Sosial Klien Di Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3) Teratai Yogyakarta, meliputi:

1. Mengamati lokasi dan keadaan di LK3 Teratai
2. Mengamati sarana prasarana yang ada di LK3 Teratai
3. Mengamati kegiatan yang dilaksanakan di LK3 Teratai
4. Mengamati proses penanganan yang dilakukan pekerja sosial di LK3 Teratai dalam melaksanakan tugasnya
5. Mengamati kegiatan pemberdayaan yang dilaksanakan di LK3 Teratai
6. Mengamati peran pekerja sosial dalam kegiatan pemberdayaan yang dilaksanakan di LK3 Teratai

## **PEDOMAN DOKUMENTASI**

1. Melalui Arsip Tertulis
  - a. Latar belakang berdirinya LK3 Teratai
  - b. Tujuan berdirinya LK3 Teratai
  - c. Visi dan Misi LK3 Teratai
  - d. Struktur Organisasi LK3 Teratai
  - e. Data klien yang ada di LK3 Teratai
2. Melalui Foto
  - a. Tempat atau lokasi LK3 Teratai
  - b. Sarana prasarana yang ada di LK3 Teratai
  - c. Proses kegiatan yang sedang berlangsung di LK3 Teratai
  - d. Proses kegiatan yang sudah berlangsung di LK3 Teratai

## **PEDOMAN WAWANCARA**

### **Untuk Kepala LK3 Teratai Yogyakarta**

**Hari/Tanggal :**

**Lokasi Wawancara :**

#### **i. Identitas Diri**

Nama : (laki-laki/perempuan)

Usia :

Agama :

Pekerjaan :

Alamat :

#### **ii. Pertanyaan**

1. Menurut anda, LK3 itu apa?
2. Bagaimana latar belakang berdirinya Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3) Teratai Yogyakarta?
3. Apa saja kegiatan yang dilakukan oleh LK3 Teratai?
4. Bagaimana dengan sarana prasarana yang ada di LK3 Teratai?
5. Untuk pegawai yang ada di LK3 Teratai ini berasal dari mana saja?
6. Bagaimana proses perekrutan klien yang dilakukan oleh LK3 Teratai?



7. Bagaimana proses penanganan yang dilakukan di LK3 Teratai ini?
8. Bagaimana langkah lanjutan dari lembaga terhadap klien yang dinyatakan sudah selesai dalam proses penanganan?
9. Terkait biaya operasional, berasal dari mana dana yang digunakan untuk kegiatan tersebut?
10. Kegiatan seperti apa yang sesuai dengan fungsi pemberdayaan dan fungsi perlindungan sosial yang dilakukan oleh LK3 Teratai?
11. Bagaimana cara menentukan bahwa kegiatan tersebut sesuai dengan kebutuhan klien?
12. Apa yang menjadi pendukung terlaksananya kegiatan pelayanan terhadap klien di LK3 Teratai?
13. Apa yang menjadi penghambat terlaksananya kegiatan pelayanan terhadap klien di LK3 Teratai?
14. Apa harapan anda untuk lembaga ini kedepannya?

## **PEDOMAN WAWANCARA**

### **Untuk Pekerja Sosial di LK3 Teratai Yogyakarta**

**Hari/Tanggal** :

**Lokasi Wawancara** :

#### **A. Identitas Diri**

Nama : (laki-laki/perempuan)

Usia :

Agama :

Pekerjaan :

Alamat :

#### **B. Pertanyaan**

1. Menurut anda, pekerja sosial itu siapa?
2. Sejak kapan anda menjadi pekerja sosial?
3. Apa yang melatarbelakangi anda menjadi pekerja sosial di LK3 Teratai?
4. Apa hal yang utama dilakukan oleh pekerja sosial dalam menjalankan perannya, mohon dijelaskan?
5. Seperti apa bentuk pemberdayaan dan perlindungan sosial yang diberikan oleh LK3 Teratai ini?
6. Bagaimana peran pekerja sosial khususnya dalam pemberdayaan di LK3 Teratai?

7. Dan bagaimana juga peran pekerja sosial dalam perlindungan sosial di LK3 Teratai?
8. Bagaimana cara pekerja sosial di LK3 Teratai ini menggunakan teknik-teknik dasar pekerja sosial dalam tugasnya?
9. Dalam kegiatan pemberdayaan dan perlindungan sosial, dengan cara bagaimana cara menentukan bahwa kegiatan tersebut telah sesuai atau tercapai tujuannya?
10. Seberapa besar pengaruh pekerja sosial dalam pemberdayaan dan perlindungan sosial?
11. Hambatan seperti apa saja yang sering dihadapi pekerja sosial dalam menjalankan tugasnya?
12. Lalu bagaimana cara menanggapi hambatan tersebut?
13. Apa saja faktor yang mendukung anda dalam menjalankan peran ini?
14. Bagaiman kesan anda selama terjun dalam dunia sosial selama ini, khususnya sebagai pekerja sosial?

## **PEDOMAN WAWANCARA**

### **Untuk Klien di LK3 Teratai Yogyakarta**

**Hari/Tanggal :**

**Lokasi Wawancara :**

#### **A. Identitas Diri**

Nama : (laki-laki/perempuan)

Usia :

Agama :

Pekerjaan :

Alamat :

#### **B. Pertanyaan**

1. Darimana anda mengetahui LK3 Teratai?
2. Apa yang membuat anda untuk memilih LK3 Teratai dalam membantu menangani masalah anda?
3. Bisa diceritakan, bagaimana alur penanganan yang diberikan LK3 Teratai dari awal anda mendaftar sampai tahap penyelesaiannya?
4. Apakah pihak LK3 sangat membantu jalan keluar dari permasalahan anda?
5. Bagaimana kesan anda dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak LK3 Teratai?
6. Apa yang perlu diperbaiki dari penanganan oleh pihak LK3 Teratai?

7. Selama ada di LK3 Teratai, bagaimana cara pekerja sosial disini dalam membantu permasalahan anda?
8. Kenapa anda percaya dengan LK3, padahal anda membuka masalah anda kepada orang/pihak yang tidak anda kenal?
9. Apakah anda merasa terlindungi oleh LK3 teratai
10. Kegiatan seperti apa yang diberikan oleh LK3 Teratai pada saat kegiatan pemberdayaan?
11. Perubahan seperti apa yang anda peroleh dari kegiatan tersebut?
12. Bantuan seperti apa yang diberikan kepada anda pada kegiatan pemberdayaan?
13. Bagaimana perasaan anda selama mengikuti kegiatan pemberdayaan yang dilakukan oleh LK3 Teratai?
14. Apa saja yang dilakukan pekerja sosial selama kegiatan pemberdayaan?

## Lampiran 2: Catatan Lapangan

### CATATAN LAPANGAN

Nomor : I

Lokasi : LK3 Teratai Yogyakarta

Hari/Tanggal : Selasa/ 25 Oktober 2016

Kegiatan : Observasi awal

Deskripsi :

Pada hari Selasa, 25 Oktober 2016, peneliti datang ke LK3 Teratai sebagai langkah awal untuk mengetahui lembaga tersebut. Disana kami bertemu dengan Ibu B yang juga sebagai pekerja sosial di LK3 Teratai. Kami berbincang-bincang cukup lama menanyakan keberadaan lembaga ini dan juga pada waktu itu peneliti belum baru sekedar ingin tahu tentang lembaga tersebut

Dari hasil pengamatan peneliti, lembaga ini memiliki peranan yang cukup strategis dalam menangani permasalahan-permasalahan psikososial di zaman yang sekarang ini. Dan juga ada nilai-nilai Pendidikan Luar Sekolah dalam penerapannya. Dan setelah itu, peneliti menanyakan apakah diperbolehkan untuk melakukan penelitian di tempat tersebut, dan dari Ibu B juga menyambut dengan terbuka. Dan pamit pulang.

## CATATAN LAPANGAN

Nomor : II

Lokasi : LK3 Teratai Yogyakarta

Hari/Tanggal : Rabu/ 15 Februari 2017

Kegiatan : Observasi lanjutan

Deskripsi :

Pada kesempatan ini peneliti datang ke LK3 Teratai sebagai observasi lanjutan, ketika sampai disana peneliti disambut oleh Pak SW selaku Sekretaris lembaga dan juga sebagai pekerja sosial. Kemudian peneliti kembali menjelaskan maksud kedatangan peneliti ke LK3 Teratai Yogyakarta yakni untuk melakukan penelitian terkait peran pekerja sosial

Peneliti dan Pak SW melakukan perbincangan dan peneliti menjelaskan akan melakukan penelitian di LK3 Teratai terkait Peran Pekerja Sosial. Setelah itu Pak SW menjelaskan panjang lebar gambaran awal terkait obyek yang akan peneliti teliti. Dan secara lisan beliau juga menyampaikan kepada peneliti untuk meminta izin kepada Pak SA yang sebagai Kepala LK3 Teratai. Karena peneliti belum membawa surat izin observasi Pak SW secara tidak langsung untuk meminta peneliti untuk memiliki surat ijin dari pihak kampus sebagai bentuk keseriusan peneliti akan melakukan observasi di LK3 Teratai. Kemudian peneliti membuat janji akan datang lagi dan membawa surat ijin observasi dari pihak kampus dan dari lembaga terkait.

## CATATAN LAPANGAN

Nomor : III

Lokasi : LK3 Teratai Yogyakarta

Hari/Tanggal : Senin/ 6 Maret 2017

Kegiatan : Observasi dan menyampaikan rencana penelitian.

Deskripsi :

Pada kesempatan ini, peneliti bertemu dengan Pak SA yang sebagai Kepala LK3 Teratai dan juga Ibu SB sebagai pekerja sosial di LK3 Teratai. Seperti saran dari Pak SW waktu itu, peneliti kembali menyampaikan maksud dan tujuan peneliti ke LK3 Teratai sekaligus meminta izin untuk melakukan penelitian di LK3 Teratai kepada Pak SA.

Sebelum menjawab peneliti, Pak SA menyampaikan keadaan lembaga kepada peneliti. Dan setelah itu secara lisan Pak SA mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian di lembaga tersebut dan juga meminta peneliti untuk membawa surat izin penelitian dari kampus dan pihak-pihak terkait.

Pak SA juga memberikan gambaran tentang kegiatan pemberdayaan dan perlindungan sosial yang akan peneliti teliti. Dan peneliti juga mengambil beberapa dokumentasi (brosur, profil lembaga, buku laporan kegiatan) terkait pemberdayaan dan perlindungan sosial. Setelah itu peneliti pamit pulang dan akan membawa surat izin penelitian seperti yang di minta lembaga



## CATATAN LAPANGAN

Nomor : IV

Lokasi : LK3 Teratai Yogyakarta

Hari/Tanggal : Selasa/ 2 Mei 2017

Kegiatan : Observasi dan menyerahkan surat izin penelitian

Deskripsi :

Kemudian baru pada tanggal 2 Mei 2017, peneliti datang kembali ke LK3 Teratai Yogyakarta untuk menyerahkan surat izin penelitian dari kampus dan dari pemerintah daerah. Disana peneliti bertemu dengan Pak SA selaku Kepala LK3 Teratai Yogyakarta. Peneliti juga kembali menjelaskan tentang proses pengambilan data dan mendapatkan masukan untuk berkonsultasi dengan salah satu Pekerja Sosial yang ada di LK3 Teratai yaitu Pak SW supaya mudah untuk mendapatkan data.

Dan tidak berapa lama Pak SW datang, tidak menyia-nyiakan waktu peneliti langsung berkonsultasi dengan Pak SW dan diberi masukan oleh Pak SW bagaimana supaya mudah dalam mengambil data dari subyek penelitian. Dan mulai pada saat itu juga, peneliti sudah mulai melakukan penelitian. Pak SW juga menyampaikan, “Minggu depan akan ada kegiatan pemberdayaan psikotik (gangguan jiwa). Keluarganya yang akan mengikuti kegiatan. Saat ini sudah selesai tahap assesmen setelah sebelumnya kita melakukan *Home Visit*.” Dan beliau juga mengajak peneliti untuk ikut melihat selama kegiatan berlangsung.

## CATATAN LAPANGAN

Nomor : V

Lokasi : LK3 Teratai Yogyakarta

Hari/Tanggal : Senin-Rabu/ 8-10 Mei 2017

Kegiatan : Observasi dan mengamati kegiatan Pemberdayaan Keluarga Psikotik (Orang Dengan Gangguan Jiwa)

Deskripsi :

Pada kesempatan ini, peneliti berkesempatan untuk observasi sekaligus mengikuti kegiatan pemberdayaan keluarga penyandang psikotik. Kegiatan ini dilaksanakan selama 3 hari, diikuti oleh 20 orang dan bertempat di aula LK3 Teratai. Kegiatan ini merupakan bentuk kerjasama LK3 Teratai dengan Dinas Sosial Kota Yogyakarta.

Pada hari pertama, pelaksanaan diisi pemberian materi dari lembaga-lembaga terkait permasalahan psikotik. Yakni dari Dinas Sosial Kota Yogyakarta, Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta, Yakkum, dan RS. Grasia.

Pada hari kedua, peneliti kembali mengamati kegiatan pemberdayaan, pada kesempatan ini peserta tidak lagi diberi penjelasan materi tetapi diberi pelatihan masak, yang menurut Pak SW, “Kegiatan seperti ini diharapkan para peserta memiliki ketrampilan yang lebih setelah mengikuti kegiatan pemberdayaan ini sehingga bisa menaikkan tingkat perekonomian keluarga dalam anggota keluarganya menyandang gangguan jiwa.”

Pada pelatihan memasak ini, tutor didatangkan dari luar yang paham dan sudah memiliki usaha tersebut. Ada 3 jenis masakan yang dibuat, yakni kue pukis rolade, krispi jamur, dan macaroni rasa.

Pada hari terakhir, kegiatan diisi kembali dengan pelatihan masakan. Kembali ada 3 jenis masakan yang dibuat, yakni membuat telur asin, sop buah, dan rissole mie.

Kegiatan ini dimulai pada pukul 08.00-14.00 WIB. Dan disini peneliti melakukan metode observasi partisipasi pasif, yaitu peneliti datang ke tempat yang di amati tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut. Dari pengamatan peneliti, para peserta terlihat pada tiap harinya semangat diawal tetapi terlihat merasa bosan ketika sampai ditengah-tengah kegiatan. Tidak lupa peneliti setiap hari juga mengambil foto-foto dokumentasi kegiatan setelah meminta izin terlebih dahulu

Pak SW juga menyampaikan “Setelah kegiatan pelatihan disini, peserta akan mendapatkan bantuan berupa barang yang telah mereka ajukan, dan pekerja sosial dari LK3 Teratai akan melakukan *Home Visit* lagi untuk mengetahui apakah usaha dari peserta berkembang atau tidak”

## CATATAN LAPANGAN

Nomor : VI

Lokasi : LK3 Teratai Yogyakarta

Hari/Tanggal : Senin/ 22 Mei 2017

Kegiatan : Wawancara dengan Pekerja Sosial

Deskripsi :

Setelah selesai kesibukan dalam kegiatan Pemberdayaan keluarga psikotik, hari ini peneliti melakukan pengambilan data dengan wawancara untuk pertama kalinya. Peneliti mewawancarai Ibu “SB” sebagai pekerja sosial. Ibu “SB” merupakan pensiunan dari Dinas Sosial dan setelah itu mengabdikan diri sebagai pekerja di LK3 Teratai. Sebelumnya peneliti sudah menghubungi Ibu “SB” dan memuat janji dengan Ibu “SB” untuk melakukan wawancara, supaya tidak mengganggu kerja Ibu “SB”.

Wawancara dilakukan dengan santai seperti berbincang-bincang tetapi pertanyaan tetap mengacu pada pedoman yang telah dibuat. Peneliti memulai pertanyaan dengan menanyakan terkait kelembagaan terlebih dahulu, karena Ibu “SB” juga sebagai mantan Kepala lembaga. Kemudian mulai sedikit demi sedikit mengajukan pertanyaan terkait dengan peran pekerja sosial dalam pemberdayaan dan perlindungan sosial. Wawancara dengan Ibu “SB” dimulai pukul 09.30 WIB di kantor LK3 Teratai. Setelah dirasa cukup, peneliti menyudahi wawancara dan tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada Ibu “SB”.

## CATATAN LAPANGAN

Nomor : VII

Lokasi : LK3 Teratai Yogyakarta

Hari/Tanggal : Senin/ 22 Mei 2017

Kegiatan : Wawancara dengan Pekerja Sosial

Deskripsi :

Setelah selesai melakukan wawancara dengan Ibu “SB” sebelumnya. Tidak lama kemudian datang Pak “SW” yang juga sebagai subjek penelitian peneliti. Pak “SW” merupakan pekerja sosial senior di LK3 dengan jam terbang yang tinggi. Sebelum di LK3 Teratai, Pak “SW” juga sudah berkecimpung di pekerjaan sosial, dan setelah pension beliau mengabdikan diri sebagai pekerja soaial di LK3 Teratai sejak tahun 2007. Dengan tidak melewatkan kesempatan bertemu dengan Pak “SW”, peneliti meminta izin untuk melakukan wawancara dengan Pak “SW”. Dan Pak “SW” menerima dengan senang hati.

Wawancara dengan Pak “SW” dimulai pukul 11.00 WIB, bertempat di ruang konsultasi LK3 Teratai. Peneliti langsung fokus bertanya kepada Pak “SW” terkait peran pekerja sosial dalam pemberdayaan dan perlindungan sosial sesuai dengan pedoman yang sudah peneliti buat. Tetapi juga tidak terlalu terpaku dengan pedoman supaya didapat data yang bisa memperkuat data. Wawancara diusahakan berlangsung dengan santai supaya tidak membebani Pak “SW” dan tidak kaku. Dengan pengalaman yang Pak “SW” miliki, beliau menjawab dengan tegas dan lugas. Wawancara dengan Pak “SW” bisa dibilang dengan durasi yang lama. Setelah dirasa cukup dan tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada Pak “SW”. Dan juga peneliti berpamitan pulang kepada Pak “SW” dan juga Ibu “SB” yang masih dikantor.

## CATATAN LAPANGAN

Nomor : VIII

Lokasi : LK3 Teratai Yogyakarta

Hari/Tanggal : Selasa/ 23 Mei 2017

Kegiatan : Wawancara dengan Pekerja Sosial

Deskripsi :

Hari ini, peneliti sudah membuat janji dengan Ibu “B” setelah sebelumnya sudah menghubungi beliau untuk melakukan wawancara. Ibu “B” merupakan salah satu pekerja sosial yang ada di LK3 Teratai. Ibu “B” juga seorang Pensiunan. Beliau mulai bantu-bantu di LK3 Teratai sejak tahun 2009.

Wawancara dengan Ibu “B” dimulai pukul 09.20 WIB, dan dilaksanakan dengan santai. Wawancara dilaksanakan di ruang tamu LK3 Teratai. Dengan *basic* Ibu “B” yang dari pekerjaan sosial, beliau menjawab pertanyaan dari peneliti dengan baik. Ibu “B” menjelaskan kepada peneliti terkait peran pekerja sosial dalam pemberdayaan dan perlindungan sosial. Wawancara dengan Ibu “B” tidak berlangsung lama, setelah dirasa cukup, peneliti menyudahi wawancara dan mengucapkan terimakasih kepada Ibu “B”.

## CATATAN LAPANGAN

Nomor : IX

Lokasi : LK3 Teratai Yogyakarta

Hari/Tanggal : Selasa/ 6 Juni 2017

Kegiatan : Wawancara dengan Kepala LK3 Teratai

Deskripsi :

Pada hari ini, peneliti melakukan wawancara dengan Kepala LK3 Teratai. Sebelumnya peneliti sudah menghubungi Pak “SA” selaku Kepala LK3 Teratai. Pak “SA” sendiri menjabat sebagai Kepala LK3 Teratai baru pada tahun 2016 kemaren. Sebelum di LK3 Teratai beliau bekerja di BPPM.

Wawancara dengan Pak “SA” dilakukan di ruang tamu LK3 Teratai, dengan suasana santai supaya Pak “SA” menjawab dengan enak. Pada wawancara dengan Pak “SA” ini, peneliti berfokus pada pelayanan dan kegiatan kelembagaan di LK3 Teratai. Wawancara dimulai pada pukul 09.45 WIB. Wawancara sempat terhenti 2x, yakni karena ada tamu dan atap plafon kantor yang jatuh karena ada kucing. Tetapi wawancara berlangsung dengan lancar, Pak “SA” menjawab pertanyaan peneliti yang ada di pedoman dan juga diluar itu, supaya memperkaya data. Selain itu peneliti juga meminta dokumen-dokumen data klien yang ada di LK3 Teratai. Peneliti juga meminta bantuan dan izin untuk melakukan wawancara kepada klien LK3, dan Pak “SA” mengizinkan dan peneliti disuruh menghubungi Pak “P” yang juga pekerja sosial LK3 Teratai yang memiliki klien terkait objek yang diteliti. Dan setelah dirasa cukup, peneliti menyudahi wawancara dengan Pak “SA” dan tidak lupa mengucapkan terimakasih.

## CATATAN LAPANGAN

Nomor : X

Lokasi : LK3 Teratai Yogyakarta

Hari/Tanggal : Kamis/ 8 Juni 2017

Kegiatan : Wawancara dengan Pekerja Sosial

Deskripsi :

Pada hari ini, peneliti berkesempatan untuk melakukan wawancara dengan Pak “P” yang sebagai Pekerja Sosial dan Ahli Hukum di LK3 Teratai. Pak “P” mulai mengabdikan di LK3 Teratai pada tahun 2014 setelah pensiun di Kanwil Depsos. Beliau mengaku diminta oleh Ibu “SB” untuk membantu di LK3 ini.

Pada pukul 09.10 WIB, wawancara dengan Pak “P” dimulai. Wawancara dilakukan di ruang tamu LK3 Teratai. Wawancara dilakukan dengan serius tapi santai. Tetap mengacu pada pedoman wawancara kadang-kadang juga keluar pedoman tapi masih terkait pekerjaan sosial. Pada wawancara ini, peneliti berfokus pada peran pekerja sosial dalam pemberdayaan dan perlindungan sosial. Setelah selesai wawancara, sesuai dengan arahan Pak “SA” kemarin, peneliti meminta izin sekaligus bantuan kepada Pak “P” untuk melakukan wawancara dengan klien LK3 Teratai yang dulu Pak “P” pernah tangani.

Dengan senang hati Pak “P” siap membantu dan mengizinkan melakukan wawancara dengan klien peneliti juga sedikit bertanya kepada Pak “P” terkait klien. Yang ternyata klien-klien tersebut pernah mengikuti kegiatan Pemberdayaan Keluarga Penyandang Psikotik (Orang Dengan Gangguan Jiwa). Dan para klien bertempat tinggal di Kotagede. Peneliti juga sekaligus meminta bantuan Pak “P” untuk mendampingi peneliti melakukan wawancara di Kotagede, dan Pak “P” siap membantu. Karena dirasa cukup, peneliti pamit dan akan menghubungi Pak “P” apabila akan melakukan wawancara dengan Klien.



## CATATAN LAPANGAN

Nomor : XI

Lokasi : Kotagede

Hari/Tanggal : Kamis/ 22 Juni 2017

Kegiatan : Wawancara dengan Klien LK3

Deskripsi :

Setelah sebelumnya menghubungi Pak “P”, peneliti dan Pak “P” Kantor LK3 Teratai untuk bertemu supaya mudah. Dan setelah itu berbincang-bincang sebentar, dan pukul 09.15 WIB, peneliti bersama Pak “P” meluncur bersama ke Kotagede klien untuk bertemu klien karena peneliti belum tahu keberadaan, dan tanpa menghubungi klien terlebih dahulu.

Peneliti meminta bantuan Pak “P” untuk mendampingi peneliti bertemu dan melakukan wawancara karena Pak “P” sudah dikenal Klien. Sampai disebuah warung kecil di pinggir jalan dekat Masjid Agung Kotagede yang ternyata dimiliki salah satu klien yang dulu pernah mengikuti pemberdayaan di LK3 Teratai. Disana peneliti dikenalkan oleh Pak “P” kepada Pak “S”. Dengan bantuan Pak “P”, Pak “S” bersedia melakukan wawancara dengan peneliti meskipun tanpa janji terlebih dahulu. Pak “S” sendiri berkat bantuan pemberdayaan dari LK3 sampai sekarang masih memiliki usaha ternak ayam dan warung gulai.

Wawancara dimulai dengan peneliti bertanya tentang kegiatan usahanya yang dulu mendapat bantuan dari LK3, dan lama kelamaan mengarah ke pelayanan dan kegiatan pemberdayaan yang diberikan oleh LK3 Teratai. Wawancara dilakukan di warung milik Pak “S”. Meskipun sedikit terganggu dengan lalu lalang suara kendaraan bermotor, wawancara berjalan dengan lancar. Dan setelah dirasa cukup, peneliti bersama Pak “P” berpamitan dan mengucapkan terimakasih kepada Pak “S”.

## CATATAN LAPANGAN

Nomor : XII

Lokasi : Kotagede

Hari/Tanggal : Kamis/ 22 Juni 2017

Kegiatan : Wawancara dengan Klien LK3

Deskripsi :

Setelah selesai dengan Klien yang pertama, peneliti dengan Pak “P” melanjutkan untuk ke rumah Klien kedua, setelah berputar-putar dikampung, peneliti dan Pak “P” bertemu dengan rumah Pak “SPD”, tetapi tidak bertemu dan sama anak beliau, Peneliti diantar ke Kompleks Makam Raja-raja Mataram (Dekat Masjid Agung Kotegede) untuk bertemu Pak “SPD” yang juga sebagai Abdi Dalem di Kompleks Makam Raja-raja Mataram.

Pak “SPD” ini juga salah satu klien LK3 Teratai yang pernah mengikuti kegiatan Pemberdayaan. Dan dengan bantuan Pak “P”, Pak “SPD” bersedia melakukan wawancara dengan peneliti meskipun juga tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Wawancara dilakukan di Kompleks Makam Raja-raja Mataram. Pak “SPD” berkat bantuan pemberdayaan dari LK3 teratai bisa mengembangkan usaha ternak dan jual-beli kambing.

Wawancara dilakukan dengan santai, supaya klien enak dalam menjawab pertanyaan dari peneliti. Diawali dengan menanyakan usahanya dan sedikit demi sedikit mengarah pada pelayanan dan kegiatan pemberdayaan yang pernah dilakukan. Setelah dirasa cukup, peneliti mengucapkan terimakasih kepada Pak “SPD” dan juga sekalian pamit. Selain itu Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada Pak “P” karena bersedia mendampingi peneliti.

### Lampiran 3: Catatan Wawancara

#### CATATAN WAWANCARA I

Hari, tanggal : Senin, 22 Mei 2017  
Waktu : 09.30 WIB  
Kegiatan : Wawancara dengan Pekerja Sosial  
Tempat : LK3 Teratai Yogyakarta  
Subyek : Ibu SB

1. Menurut anda, pekerja sosial itu siapa?

Ibu SB : “orang yang bekerja di sosial dan aktif di masyarakat jadi saya harus tahu tentang sosial, jadi sosial itu menolong tanpa pamrih. Jadi adanya cuman memberikan pertolongan pada orang yang membutuhkan.”

2. Apa yang melatarbelakangi anda menjadi pekerja sosial?

Ibu SB : “saya itu dulu aktif di masyarakat ya PKK, ya organisasi, mengajar itu, trus saya melihat keadaan di masyarakat.”

3. Sejak kapan anda menjadi pekerja sosial?

Ibu SB : “sejak tahun 1980, ketika saya bekerja di Dinas Sosial Propinsi”

2. Apa hal yang utama dilakukan oleh pekerja sosial dalam menjalankan perannya, mohon dijelaskan?

Ibu SB : “ya pokoknya saya berguna untuk orang lain dan sesuai dengan nilai-nilai serta budaya mereka yang kami bantu. Cara penangannya klien yang asalnya berbeda-beda tidak sama, dan mempunyai ilmu untuk menangani.”

3. Bagaimana cara pekerja sosial di LK3 Teratai ini menggunakan teknik-teknik dasar pekerja sosial dalam tugasnya?

Ibu SB : “ya klien datang kita terima dengan baik, trus kita report (hub baik) dulu, lama lama kita masuk ke permasalahan klien dan sesuai dengan keadaan klien.

Kalo klien datang langsung nangis beda lagi teknik yang dipakai, kalo ada yang seperti itu saya biarkan, soalnya dia butuh nangis kok, butuh orang yang mendengarkan kok, kalo sudah selesai, nih tisuu. Kita nanti dia mau bicara apa, Kalo ada klien yang cerita terus ya kita dengarkan sampai dia selesai bercerita.”

4. Bagaimana peran pekerja sosial khususnya dalam pemberdayaan di LK3 Teratai?

Ibu SB : “ya seperti manajer kasus, trus ya pelindung. Dan terlibat dari tahap awal-akhir. Untuk menentukan jumlah peserta kegiatan pemberdayaan itu, pekerja sosial datang ke rumahnya, melihat bagaimana keadaan rumahnya, kebutuhannya apa, hidupnya bagaimana. Diseleksi sekalian assesment. Selain itu karena kan biasanyaprogram nya dari Dinas Sosial, kita yang mencari klien, ya kita yang memfasilitasi atau bahasanya sebagai fasilitator yaa”

5. Dan bagaimana juga peran pekerja sosial dalam perlindungan sosial di LK3 Teratai?

Ibu SB : “ya melindungi klien, menjaga rahasia klien, ya pokoknya sesuatu yang berakibat kliennya terancam kita lindungi.”

6. Seberapa besar pengaruh pekerja sosial dalam pemberdayaan dan perlindungan sosial?

Ibu SB : “itu yang merasakan klien. Kalo dari pekerja sosial, pokoknya saya sudah menolong, sehingga kamu baik, bisa. Tapi seberapa besarnya itu yang merasakan mereka.”

7. Bagaimana kesan anda selama terjun dalam dunia sosial selama ini, khususnya sebagai pekerja sosial?

Ibu SB : “aku senang kok, aku sudah senang. Ya saya senang bergaul dengan semua orang, saya bisa bermanfaat buat orang lain.”

8. Apa saja kegiatan yang dilakukan oleh LK3 Teratai?

Ibu SB : “kegiatannya konseling, bimbingan, *home visit*, rujukan kemudian memberikan bekal tentang mental dan sosial, juga ketrampilan (pemberdayaan) untuk keluarga yang kurang mampu yang berdomisili di DIY.”

9. Bagaimana proses perekrutan klien yang dilakukan oleh LK3 Teratai?

Ibu SB : “kami tidak merekrut klien, jadi klien datang sendiri karena social marketing nya melalui penyuluhan-penyuluhan, bahwa kami ada di lempuyangan no 1. Selain itu juga ada jemput bola kita lakukan, apabila dirasa perlu.”

10. Bagaimana proses penanganan yang dilakukan di LK3 Teratai ini?

Ibu SB : “ya klien yang datang kesini, langsung kita tangani, ditangani oleh pekerja sosial, ya kalo pekerja sosial itu bisa menyelesaikan silahkan, tetapi kalau memerlukan psikolog atau ahli hukum dirujuk ke yang bersangkutan. Selain itu juga dilakukan kegiatan pemberdayaan kepada klien yang berhak. Dan di LK3 ini

gratis. Malah setelah kegiatan pemberdayaan klien mendapat bantuan.”

11. Apa yang menjadi pendukung terlaksananya kegiatan pelayanan terhadap klien di LK3 Teratai?

Ibu SB :“komitmen, komitmen teman-teman yang tinggi. Ada juga dari dinas sosial, dari sekolah-sekolah mendukung kegiatan pelayanan LK3, makanya kalau ada permasalahan dilempar kesini. Trus kita juga punya forum komunikasi.”

12. Apa yang menjadi penghambat terlaksananya kegiatan pelayanan terhadap klien di LK3 Teratai?

Ibu SB :“saya kira tidak ada faktor penghambatnya, penghambatnya cuma dana yang tidak ada, tapi didukung pihak-pihak terkait. Dari pihak klien ada juga yang susah diungkap, itu juga bisa menghambat proses penanganan, tapi pasti akan terselesaikan meskipun memakan waktu yang lama..”

## CATATAN WAWANCARA II

Hari, tanggal : Senin, 22 Mei 2017  
Waktu : 11.00 WIB  
Kegiatan : Wawancara dengan Pekerja Sosial  
Tempat : LK3 Teratai Yogyakarta  
Subyek : Pak SW

1. Sejak kapan anda menjadi pekerja sosial?

Pak SW : “sejak tahun 1972 .. saat saya bekerja di panti rehabilitasi untuk wanita (sebelum ada PSKW) .. kalau di LK3 sejak tahun 2007.”

2. Apa yang melatarbelakangi anda menjadi pekerja sosial?

Pak SW : “ya memang saya dari muda senang di masyarakat ya, saya di kampung aktivis, waktu SMA ketua organisasi, di mahasiswa juga saya aktif.. setelah lulus trus menjadi petugas lapangan Keluarga Berencana (angkatan pertama),, dan setelah diterima mulai dari kerja honorer sampai sebagai pegawai saya selalu ikut pelatihan-pelatihan gunanya untuk menambah jam terbang saya sbg pekerja sosial,”

3. Apa hal yang utama dilakukan oleh pekerja sosial dalam menjalankan perannya, mohon dijelaskan?

Pak SW : “pekerjaan sosial itu harus ada perubahan, itu mutlak. Tujuan dari pekerjaan sosial itu kan hanya menolong, bukan mengambil alih masalah. Dan juga selalu belajar, meskipun saya sudah terjun di pekerjaan sosial, dunia sosial, saya selalu belajar, karena pengetahuan sosial itu kan berkembang juga.”

4. Bagaimana cara pekerja sosial di LK3 Teratai ini menggunakan teknik-teknik dasar pekerja sosial dalam tugasnya?

Pak SW : “awalnya saya buka, saya beri kepercayaan kepada klien bahwa dia tidak salah datang pada saya, ilmu komunikasi dipakai, klo dia masih diam kita yang bicara, memancing dia untuk bicara,  
Mendengarkan juga merupakan teknik yang saya pakai, bahkan mendengarkan merupakan teknik yang juga sulit.. itu pengalaman yang harus dicari.. casework  
Prinsip : menerima, komunikasi, kesadaran diri  
Kepekaan dari seorang pekerja sosial itu diperlukan.  
Kode etik pekerjaan sosial: menerima, komunikasi, individualisasi (menghormati setiap manusia dg berbagai masalahnya), partisipasi (klien harus tau, apapun yang diputuskan harus tau dan setuju dia mau melakukan atau tidak), kerahasiaan, dan kesadaran diri.”

5. Seperti apa bentuk pemberdayaan dan perlindungan sosial yang diberikan oleh LK3 Teratai ini?

Pak SW :“pemberdayaan, ya memberikan pengembangan masyarakat dalam berbagai bidang, dan yang penting adalah pengembangan kehidupan didalam keluarga dan sosialnya, dan mereka (klien) yang kesini kalo ada bantuan kita bantu, kalo tidak ya kita kasih motivasi untuk bangkit dari masalahnya..  
Perlindungan, salah satu upaya kita tetap dampingi mereka, karena kita tahu masalahnya, kita lindungi.. kalau tidak bisa kita tangani ya kita rujuk, biar dia merasa dilindungi dari keadaan yang mungkin terjadi.”



6. Bagaimana peran pekerja sosial khususnya dalam pemberdayaan di LK3 Teratai?

Pak SW : “kita mendampingi mereka dalam berusaha juga, karena modal yang diberikan dalam kegiatan pemberdayaan kan dari pemerintah.

Ya dari intik (identifikasi, kita beri pelatihan, kita carikan bantuan dari lembaga lain, kita arahkan usahanya, kita dampingi usahanya biar dikmbangkan, kan ini kan kegiatan pengembangan masyarakat), diagnosis, assesment (dari *home visit*), sampai ke treatment (terminasi) yakni berupa pelatihan dan bantuan. Ya bisa dibilang kita sebagai Fasilitator juga bisa.”

7. Dan bagaimana juga peran pekerja sosial dalam perlindungan sosial di LK3 Teratai?

Pak SW : “ya melindungi klien, kita dampingi, tidak akan membocorkan rahasia klien..”

8. Bagaimana cara pekerja sosial di LK3 Teratai ini menggunakan teknik-teknik dasar pekerja sosial dalam tugasnya?

Pak SW : “awalnya saya buka, saya beri kepercayaan kepada klien bahwa dia tidak salah datang pada saya, ilmu komunikasi dipakai, klo dia masih diam kita yang bicara, memancing dia untuk bicara,

Mendengarkan juga merupakan teknik yang saya pakai, bahkan mendengarkan merupakan teknik yang juga sulit.. itu pengalaman yang harus dicari.

Prinsip : menerima, komunikasi, kesadaran diri, kepekaan dari seorang pekerja sosial itu diperlukan.

Kode etik pekerjaan sosial: menerima, komunikasi, individualisasi (menghormati setiap manusia dengan berbagai masalahnya), partisipasi (klien harus tahu,

apapun yang diputuskan harus tau dan setuju dia mau melakukan atau tidak), kerahasiaan, dan kesadaran diri.

9. Seberapa besar pengaruh pekerja sosial dalam pemberdayaan dan perlindungan sosial?

Pak SW : “ya itu besar, hampir semua tahap-tahap memerlukan peran pekerja sosial.”

10. Hambatan seperti apa saja yang sering dihadapi pekerja sosial dalam menjalankan tugasnya?

Pak SW : “manusia itu selalu berubah,, sikap dari klien yang berbeda, sehingga merubah seseorang itu merupakan hambatan yang luar biasa.”

11. Apa saja faktor yang mendukung anda dalam menjalankan peran ini?

Pak SW : “panggilan jiwa ya,, kalo materi tidak ada apa-apanya, saya bisa mencari materi diluar sana, kemaren saya mau dibeli oleh perguruan tinggi, tapi saya syarat tapi tidak disanggupi.

Keluarga selalu mendukung, anak-anak saya mendukung, karena mereka tau kalo saya tidak boleh begini saya sakit mesti.

Masyarakat pun mendukung kok. ya mereka menokohkan saya, kalo ada pendapat masih kepada saya,, berarti kan saya masih dihargai oleh masyarakat..”

### CATATAN WAWANCARA III

Hari, tanggal : Selasa, 23 Mei 2017  
Waktu : 09.20 WIB  
Kegiatan : Wawancara dengan Pekerja Sosial  
Tempat : LK3 Teratai Yogyakarta  
Subyek : Ibu B

1. Menurut anda, pekerja sosial itu siapa?

Ibu B : “ya orang-orang yang mau merelakan diri untuk berkecimpung dalam masyarakat.”

2. Apa hal yang utama dilakukan oleh pekerja sosial dalam menjalankan perannya, mohon dijelaskan?

Ibu B : “ya banyak mas, ya yang ada di pekerjaan sosial itu dilaksanakan semua, itu dasar saya ya itu.”

3. Seperti apa bentuk pemberdayaan dan perlindungan sosial yang diberikan oleh LK3 Teratai ini?

Ibu B : “kalo perlindungan itu misal di KDRT, kalau dari kita lindungi jangan sampai cerai, kita beri pengarahan ..  
Bentuk Pemberdayaan, apa ya, aku malah kurang paham, soalnya saya kira bentuk-bentuk kegiatan seperti ini campur, itu ya memberdayakan mereka itu ya agar mereka bisa berkumpul dengan keluarga, sehat..”

4. Bagaimana peran pekerja sosial khususnya dalam pemberdayaan di LK3 Teratai?

Ibu B : “ya sebagai pendamping itu tadi, mendampingi mereka supaya jangan sampai belok-belok..  
Kita tidak ikut merencanakan kegiatan pemberdayaan, yang merencanakan dari dinas sosial kota sana, kita cuman membantu mengawasi saja.”

5. Dan bagaimana juga peran pekerja sosial dalam perlindungan sosial di LK3 Teratai?

Ibu B : “ya kita melindungi klien, supaya hal yang buruk tidak menimpa klien..”

6. Seberapa besar pengaruh pekerja sosial dalam pemberdayaan dan perlindungan sosial?

Ibu B : “ya kalau seberapa besar saya nggak bisa menilai, tapi kita tetap mendekati, membimbing dia.”

7. Hambatan seperti apa saja yang sering dihadapi pekerja sosial dalam menjalankan tugasnya?

Ibu B : “ya kalau pasiennya tidak mau diajak ngomong jadi kan kita nggak bisa mengorek, maunya sama pengampunya saja. Kalau yang lain hampir tidak ada hambatan.”

8. Apa saja faktor yang mendukung anda dalam menjalankan peran ini?

Ibu B : “ya karena kemauan diri sendiri dan masyarakat membutuhkan. Kalau dari keluarga membebaskan, karena masyarakat masih mau menerima saya. Buktinya apa, kalau tak beritahu menurut. Kan berarti ilmu saya masih digunakan. keberadaan saya masih diterima.”

## CATATAN WAWANCARA IV

Hari, tanggal : Selasa, 6 Juni 2017  
Waktu : 09.45 WIB  
Kegiatan : Wawancara dengan Kepala LK3 Teratai  
Tempat : LK3 Teratai Yogyakarta  
Subyek : Pak SA

### 1. Menurut anda, LK3 itu apa?

Pak SA : “Sebuah lembaga konsultasi kesejahteraan keluarga yang memberikan pelayanan konsultasi sosial psikologi baik kepada individu, keluarga, kelompok, organisasi maupun masyarakat.

Jadi kan intinya kita ini memberikan konsultasi terhadap itu tadi yang mengalami masalah-masalah sosial keluarga agar mereka menyelesaikan masalahnya sendiri melalui konsultasi atau fasilitasi di LK3 ini sehingga endingnya dia bisa mandiri dan keluarga sejahtera.”

### 2. Bagaimana latar belakang berdirinya Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3) Teratai Yogyakarta?

Pak SA : “Permasalahan sosial yang muncul itu dari segi kualitas dan kuantitas kan selalu berkembang, sehingga kami dari pengurus ini menginisiasi bagaimana ada lembaga yang bisa memberikan pelayanan konsultasi terhadap keluarga-keluarga yang mengalami masalah sosial. Karena semua permasalahan sosial itu pemerintah belum semua bisa menyelesaikan secara keseluruhan. Lembaga-lembaga ini muncul dalam rangka membantu pemerintah memberikan pelayanan konsultasi untuk menyelesaikan permasalahan keluarga yang ada.”

3. Apa saja kegiatan yang dilakukan oleh LK3 Teratai?

Pak SA : “Pertama, memberikan pelayanan konsultasi, kemudian advokasi dan pendampingan, kemudian juga memberikan rujukan kepada lembaga lain kalau misalkan masalah sosial yang ditangani oleh LK3 belum bisa selesai secara tuntas sehingga kita memberikan rujukan kepada lembaga atau organisasi lain dalam rangka menyelesaikan masalah sosialnya. Lalu ada sosialisasi diberikan kepada lembaga, kepada masyarakat tentang keberadaan LK3 ini. Kemudian kita juga menyelenggarakan tes psikologi, karena di lembaga ini juga ada psikolog-psikolog yang juga bisa memberikan pelayanan tes psikolog. untuk mengetahui bagaimana kemampuan yang biasanya dilakukan oleh anak-anak ditingkat SMA. Hasil tes hanya untuk mengetahui potensi anak ini.”

4. Bagaimana proses perekrutan klien yang dilakukan oleh LK3 Teratai?

Pak SA : “Kita melakukan dengan 2 cara, pertama sosialisasi kepada masyarakat, kepada lembaga, kepada organisasi bahwa keberadaan lembaga ini berlaku bagi masyarakat umum, sehingga masyarakat datang untuk konsultasi. Yakni masyarakat datang dengan sendiri.

Kedua yakni jemput bola, bahwa di masyarakat tertentu ada masalah sosial yang perlu diberikan penanganan sosial maka kita juga ke masyarakat untuk memberikan pelayanan konsultasi. Itu awalnya. Untuk tindak lanjutnya mereka juga diberikan pelayanan di kantor ini dalam rangka konsultasi.”

5. Bagaimana proses penanganan yang dilakukan di LK3 Teratai ini?

Pak SA : “Yang pertama begini, kalau misalnya keluarga atau individu atau masyarakat yang mengalami permasalahan sosial, itu pertama. Ketika datang kemudian disini didalam memberikan pelayanan dikantor ini sudah ada yang jaga ya setiap hari, kemudian dia melakukan pencatatan dan identifikasi ee apa apa yang data- data dari klien atau yang mengalami permasalahan sosial itu dilakukan identifikasi. Kemudian setelah itu kan berarti sudah ada assesment, bagaimana masalah itu dan bagaimana tindak lanjutnya, setelah itu baru pekerja sosial melakukan *treatment* atau penanganan baik itu mulai dari *home visit*, konsultasi termasuk juga psikolog, jadi pekerja sosial dan psikolog menangani besama-sama. missal sudah diketahui akar permasalahan maka dia bisa difasilitasi misalkan rujukan, kemudia juga dilakukan pemberdayaan. kalau misalkan dia (klien) sampe selesai di LK3 berarti dia selesai. Tapi kalau belum selesai ditangani di LK3 maka ada namanya rujukan tadi ke lembaga lain.”

6. Bagaimana langkah lanjutan dari lembaga terhadap klien yang dinyatakan sudah selesai dalam proses penanganan?

Pak SA : “Ya jadi kita ini istilahnya tidak ada terminasi ya dalam rangka pendampingan itu ketika klien atau keluarga yang bermasalah itu sudah kembali ke masyarakat kita tetap ada namanya visit lanjutan, apakah betul-betul sudah mandiri, jadi kita tetap melihat bagaimana perkembangan setelah atau pasca dilaksanakan penanganan di LK3 ini. istilahnya pendampingan lajutan.”

7. Kegiatan seperti apa yang sesuai dengan fungsi pemberdayaan dan fungsi perlindungan sosial yang dilakukan oleh LK3 Teratai?

Pak SA : “Fungsi pemberdayaan ya dalam arti bagaimana keluarga itu bisa meningkatkan atau menyelesaikan masalah sosialnya sendiri atau dia diberikan bantuan dalam rangka bisa meningkatkan pendapatan untuk menambah kesejahteraan keluarganya.

Fungsi perlindungan, kalo ada keluarga atau anak yang mengalami masalah hukum, nah kita kalo bisa diselesaikan di LK3, ya itu selesai. Tetapi kalau tidak bisa ya kita rujuk ke lembaga-lembaga hukum lain, misal LBH.”

8. Apa yang menjadi pendukung terlaksananya kegiatan pelayanan terhadap klien di LK3 Teratai?

Pak SA : “Yang pertama, karena dari LK3 ini kan merupakan lembaga sosial yang berbasis masyarakat yang secara fungsional itu menjadi binaan dinas sosial, jadi dinas sosial sangat mendukung keberadaan LK3 ini, disamping juga memberikan dukungan fasilitas dana juga fasilitas sarana prasarana. Misal kantor, gedung ini dari dinas sosial.

Kemudian lembaga-lembaga lain yang memberikan dukungan ke LK3 ini misalnya ada dinas sosial kota dan lembaga-lembaga lain yang bisa berkerja sama dengan kita.

Termasuk juga pengurus yang dari awal sudah komitmen dalam rangka melakukan kegiatan di LK3 ini.”



9. Apa yang menjadi penghambat terlaksananya kegiatan pelayanan terhadap klien di LK3 Teratai?

Pak SA : “Kadang-kadang dari klien sendiri ketika masalah ini belum tuntas konsultasi sudah selesai, dia sudah tidak mau lagi kesini sehingga masalah klien itu tidak selesai. Kemudian juga terkait rujukan, sebetulnya dalam konteks penguatan keluarga itu kan peningkatan ekonomi keluarga itu perlu bantuan yang berupa misalnya bantuan usaha, karena kliennya itu jumlahnya cukup banyak kemudian bantuan yang kita jaring itu baru mencukupi sebagian maka ini juga belum bisa menyelesaikan masalah secara keseluruhan. Kemudian juga banyaknya permasalahan-permasalahan sosial yang muncul ini sehingga belum bisa menjangkau secara keseluruhan, terutama diluar klien yang konsultasi.”

## CATATAN WAWANCARA V

Hari, tanggal : Kamis, 8 Juni 2017  
Waktu : 09.10 WIB  
Kegiatan : Wawancara dengan Pekerja Sosial  
Tempat : LK3 Teratai Yogyakarta  
Subyek : Pak P

1. Menurut anda, pekerja sosial itu siapa?

Pak P : “orang yang sebagai sesama kita memberikan hal-hal pertolongan kepada sesama yang mungkin berguna untuk orang lain dalam memecahkan permasalahan yang mereka hadapi.”

2. Sejak kapan anda menjadi pekerja sosial?

Pak P : “sejak bekerja di kanwil depsos tahun 1983 .. kalo di LK3 sejak tahun 2014..”

3. Apa yang melatarbelakangi anda menjadi pekerja sosial?

Pak P : “mungkin sudah panggilan saya, saya pernah daftar jadi hakim, tapi saya berpikir saya tidak mungkin bisa adil, trus ada pendaftaran di depsos trus saya daftar, dan setelah saya diterima di kanwil depsos saya menikmati pekerjaan itu, semenjak itu saya selalu senang dengan pekerjaan sosial itu, ya mungkin jiwa saya sudah senang dengan pekerjaan sosial..

Masih mau di LK3, karena saya selama di depsos/dinsos kan saya sering menangani gelandangan, anak jalanan, korban narkoba jadi kan secara tidak langsung pekerjaan sosial itu sudah menjiwai saya. Setelah saya pensiun saya mau apa, ya itu lah yang bisa sumbangkan, meskipun sama sekali tidak mendapat honor, kemudian saya kesini

(LK3) karena Bu SB dulu kan atasan saya, kemudian diajak untuk membantu di LK3,”

4. Apa hal yang utama dilakukan oleh pekerja sosial dalam menjalankan perannya, mohon dijelaskan?

Pak P : “ya itu tadi jiwa kita untuk menolong sesama, berguna untuk sesama walaupun yang saya berikan belum tentu sesuai untuk diterima tapi saya yakin apa yang saya berikan meskipun Cuma sedikit bisa berguna bagi mereka.”

5. Bagaimana cara pekerja sosial di LK3 Teratai ini menggunakan teknik-teknik dasar pekerja sosial dalam tugasnya?

Pak P : “yang pertama, kita sebagai pendengar yang baik. Apa yang dikatakan jangan dibantah dulu.

Selain itu, kita juga harus bisa empati. Tapi jangan sampai terbawa suasana, takutnya kita malah membela klien, karena belum tentu klien yang benar”

6. Seperti apa bentuk pemberdayaan dan perlindungan sosial yang diberikan oleh LK3 Teratai ini?

Pak P : “Pemberdayaan itu ya dengan adanya orang2 yang mempunyai potensi tetapi mereka bingung, dan cenderung mereka minta tolong kpd orang lain. Ya kita beri pengarahan supaya mereka sadar kalo mempunyai potensi. Perlindungan. Ya kita memberikan konsultasi dan perlindungan, kita dampingi mereka, kita usahakan permasalahan tersebut kita damaikan. Karena kita melindungi rumah tangga biar utuh, fungsi sosialnya bisa berjalan lagi.”

7. Bagaimana peran pekerja sosial khususnya dalam pemberdayaan di LK3 Teratai?

Pak P : “ya kita seperti konsultan bagi mereka, terkait dalam penerimaan bantuan yang sesuai untuk mereka pada kegiatan pemberdayaan..

Seperti dalam kegiatan pemberdayaan psikotik kemaren, kita tidak hanya pada hari H saja, tetapi sebelum pelaksanaan kita melakukan home visit, biar kita tau keadaan mereka.”

8. Dan bagaimana juga peran pekerja sosial dalam perlindungan sosial di LK3 Teratai?

Pak P : “ya kita memberikan perlindungan sebisa mungkin klien bisa melaksanakan fungsi sosialnya kembali.”

9. Bagaimana cara pekerja sosial di LK3 Teratai ini menggunakan teknik-teknik dasar pekerja sosial dalam tugasnya?

Pak P : “yang pertama, kita sebagai pendengar yang baik. Apa yang dikatakan jangan dibantah dulu.

Selain itu, kita juga harus bisa empati. Tapi jangan sampai terbawa suasana, takutnya kita malah membela klien, karena belum tentu klien yang benar.”

10. Seberapa besar pengaruh pekerja sosial dalam pemberdayaan dan perlindungan sosial?

Pak P : “ya gimana ya, itu kalo yang berhasil bisa dibalang besar, mereka akan selalu mengingat pesan-pesan kita dan bertanggungjawab terhadap apa yang mereka peroleh dari sini.”

11. Hambatan seperti apa saja yang sering dihadapi pekerja sosial dalam menjalankan tugasnya?

Pak P : “kita kadang-kadang didalam menolong tidak tuntas, karena masih ada yang mereka rahasiakan.”

12. Apa saja faktor yang mendukung anda dalam menjalankan peran ini?

Pak P : “yang pertama itu dari pihak keluarga, kalau dari keluarga tidak mendukung bisa perang batin dan kita bisa stress sendiri. Juga dari pihak diri sendiri, kita niat atau tidak,  
Pihak luar juga ya dari teman-teman..”

## CATATAN WAWANCARA VI

Hari, tanggal : Kamis, 22 Juni 2017  
Waktu : 09.40 WIB  
Kegiatan : Wawancara dengan Klien  
Tempat : Kotagede  
Subyek : Pak S

1. Darimana anda mengetahui LK3 Teratai?

Pak S : “itu dari Pak RT”

2. Apa yang membuat anda untuk memilih LK3 Teratai dalam membantu menangani masalah anda?

Pak S : “ya awalnya coba-coba katanya disana bisa membantu, dan dikasih bantuan itu.”

3. Bisa diceritakan, bagaimana alur penanganan yang diberikan LK3 Teratai dari awal anda mendaftar sampai tahap penyelesaiannya?

Pak S : “ya sampai sana di suruh tulis dibuku, terus ditanyanya ada permasalahan apa, trus diberi tanggapan dan diberi pengarahan dari sana terkait permasalahan saya.”

4. Apakah pihak LK3 sangat membantu jalan keluar dari permasalahan anda?

Pak S : “iya, diberi pengarahan yang bagus bagus itu”

5. Apa yang perlu diperbaiki dari penanganan oleh pihak LK3 Teratai?

Pak S : “kalo saya kira tidak ada, karena saat saya konsultasi disana juga ditanggapi bagus.”

6. Selama anda di LK3 Teratai, bagaimana cara pekerja sosial disini dalam membantu permasalahan anda?

Pak S : “ya ditanggapi dan diberi masukan masukan”

7. Apakah anda merasa terlindungi oleh LK3 Teratai?

Pak S : “Iya iya, ya merasa dilindungi, merasa terbantu juga. Karena dari sana selain membantu itu juga merahasiakan

apa yang kita konsultasikan itu, dan juga kita mendapat pendampingan dari sana”

8. Perubahan seperti apa yang anda peroleh dari kegiatan tersebut?

Pak S : “ya penjualan saya agak maju sedikit, karena diberi tambahan modal jadi lebih kuat sedikit.”

9. Apa saja yang dilakukan oleh pekerja sosial selama kegiatan pemberdayaan?

Pak S : “Ya sebelumnya ada petugas yang datang bilangnyanya dari LK3 Teratai, tanya-tanya kira-kira ada usaha apa terus diundang suruh datang ke kumpulan itu, ikut kumpulan itu, terus diberi bantuan, dan setelah itu mereka datang lagi menanyakan usahanya bagaimana.”

10. Kegiatan apa saja yang diberikan oleh LK3 teratai pada saat kegiatan pemberdayaan?

Pak S : “Ya disana kita peserta dihari pertama cuma mendengarkan pembicaraan, terus dihari selanjutnya ya dikasih pelatihan-pelatihan juga, seperti bikin kue, bikin macam-macamlah”

## CATATAN WAWANCARA VII

Hari, tanggal : Kamis, 22 Juni 2017  
Waktu : 10.10 WIB  
Kegiatan : Wawancara dengan Klien  
Tempat : Kotagede  
Subyek : Pak SPD

1. Darimana anda mengetahui LK3 Teratai?

Pak SPD : “ya saya sendiri sebenarnya jujur saja, nggak ada yang mengarahkan.”

2. Apa yang membuat anda untuk memilih LK3 Teratai dalam membantu menangani masalah anda?

Pak SPD : “ya itu dari dalam hati saya pribadi, harus berusaha semampu saya dalam menyelesaikan permasalahan saya, dan saya percaya LK3 teratai bisa membantu saya, itu.”

3. Bisa diceritakan, bagaimana alur penanganan yang diberikan LK3 Teratai dari awal anda mendaftar sampai tahap penyelesaiannya?

Pak SPD : “kalo itu kemungkinan saya nggak bisa menjelaskan ya, saya adanya cuma pasrah sama pekerja disana, tapi juga ada usaha.”

4. Apakah pihak LK3 sangat membantu jalan keluar dari permasalahan anda?

Pak SPD : “iya membantu, membantu pengarahan, kamu harus begini, jalannya begini, tapi dengan dilandasi hati sabar.”

5. Apa yang perlu diperbaiki dari penanganan oleh pihak LK3 Teratai?

Pak SPD : “kalo menurut saya sudah cukup, tidak ada.”

6. Selama anda di LK3 Teratai, bagaimana cara pekerja sosial disini dalam membantu permasalahan anda?

Pak SPD : “ya saya diterima dengan baik dan diberi pengarahan dan diberi jalan supaya begini”



7. Apakah anda merasa terlindungi oleh LK3 Teratai?

Pak SPD : “Iya pasti terlindungi, dan juga semua permasalahan saya di rahasiakan oleh LK3, bahkan saya sampai sekarang masih mendapat perdampingan apabila saya minta tolong sama sana. Itu kan berarti apa, perlindungan kan”

8. Kegiatan apa saja yang diberikan oleh LK3 teratai pada saat kegiatan pemberdayaan?

Pak SPD : “itu saya sama temen-teman yang datang kesana, mendengarkan apa yang dibicarakan sama bapak-bapak petugas, dan dikasih pelatihan-pelatihan juga, dan akhirnya diberi bantuan berupa uang tersebut.”

9. Apa saja yang dilakukan oleh pekerja sosial selama kegiatan pemberdayaan?

Pak SPD : “Sebelum kegiatan itu dilaksanakan, saya didatangi petugas dari LK3 Teratai itu, ditanya-tanya dan didata terkait usaha saya, terus diundang untuk ikut kegiatan itu di Lempuyangan, disana diberi pelatihan dan bimbingan, dan akhirnya saya diberi bantuan uang itu, dan setelah itu saya didatangi lagi sama petugas LK3 Teratai, ditinjau ditanya-tanya terkait usaha saya seperti apa.”

10. Perubahan seperti apa yang anda peroleh dari kegiatan tersebut?

Pak SPD : “ya dengan bantuan yang diberikan dan uang dari keluarga saya, alhamdulillah usaha saya menjadi lebih berkembang.”

Lampiran 4. Analisis Data

(REDUKSI DATA, PENYAJIAN DATA, DAN PENARIKAN KESIMPULAN HASIL WAWANCARA)		
NO	PERTANYAAN	HASIL WAWANCARA
1	<b>Bagaimana proses perekrutan klien yang dilakukan oleh LK3 Teratai?</b>	<p>SA</p> <p>“Kita melakukan dengan 2 cara, (1) sosialisasi kepada masyarakat, kepada lembaga, kepada organisasi bahwa keberadaan lembaga ini berlaku bagi masyarakat umum, sehingga masyarakat datang untuk konsultasi. Yakni masyarakat datang dengan sendiri. (2) yakni jemput bola, bahwa di masyarakat tertentu ada masalah sosial yang perlu diberikan penanganan sosial maka kita juga ke masyarakat untuk memberikan pelayanan konsultasi.” (CW-4, 06-06-2017)</p>
		<p>SB</p> <p>“Kami tidak merekrut klien, jadi klien datang sendiri karena <i>social marketing</i> nya melalui penyuluhan-penyuluhan, bahwa kami ada di Lempuyangan no 1. Selain itu juga dengan cara jemput bola kita lakukan, apabila dirasa perlu. Kalau tidak diperlukan atau tidak ada masyarakat yang minta kami tidak melakukan.” (CW-1, 22-05-2017)</p>
		<p>SPD</p> <p>“Ya saya datang sendiri sebenarnya jujur saja, nggak ada yang mengarahkan saya untuk melakukan konsultasi permasalahan saya ke LK3.” (CW-7, 22-06-2017)</p>

		<p style="text-align: center;"><b>KESIMPULAN</b></p> <p>Dapat disimpulkan dalam melakukan perekrutan klien, pihak LK3 dengan memberikan alamat lokasi LK3 Teratai kepada masyarakat pada saat mengadakan penyuluhan sehingga masyarakat datang dengan sendirinya. Selain itu sistem jemput bola juga dilakukan apabila dirasa perlu atau ada masalah sosial yang dalam penanganannya klien tidak bisa datang ke kantor LK3 Teratai.</p>
2	Bagaimana proses penanganan yang dilakukan di LK3 Teratai ini?	<p style="text-align: center;">SA</p> <p>“Yang pertama begini, kalau misalnya keluarga atau individu atau masyarakat yang mengalami permasalahan sosial. Pertama, ketika datang kemudian disini didalam memberikan pelayanan dikantor ini sudah ada yang jaga setiap hari, kemudian dia melakukan pencatatan dan identifikasi data-data dari klien atau yang mengalami permasalahan sosial itu dilakukan identifikasi. Kemudian setelah itu kan berarti sudah ada assesment, bagaimana masalah itu dan bagaimana tindak lanjutnya, setelah itu baru pekerja sosial melakukan <i>treatment</i> atau penanganan baik itu mulai dari <i>home visit</i>, konsultasi termasuk juga psikolog, jadi pekerja sosial dan psikolog menangani bersama-sama. kemudian juga dilakukan pemberdayaan. Kalau misalkan dia (klien) sampai selesai di LK3 berarti dia selesai. Tapi kalau belum selesai ditangani di LK3 maka ada namanya rujukan ke lembaga lain.” (CW-4, 06-06-2017)</p> <p style="text-align: center;">SB</p> <p>“Ya klien yang datang ke sini, langsung kita tangani, ditangani oleh pekerja sosial. Ya kalau</p>

		<p>pekerja sosial itu bisa menyelesaikan silahkan, tetapi kalau memerlukan psikolog atau ahli hukum dirujuk ke yang bersangkutan. Selain itu juga dilakukan kegiatan pemberdayaan kepada klien yang berhak. Dan di LK3 ini gratis. Malah setelah kegiatan pemberdayaan klien mendapat bantuan.”(CW-1, 22-05-2017)</p>
		<p style="text-align: center;">S</p> <p>“Ya sampai sana di suruh tulis dibuku, terus disuruh masuk ke ruang konsultasi, lalu ditanyanya ada permasalahan apa, terus diberi tanggapan atau dikasih konseling gitu dan diberi pengarahan dari sana terkait permasalahan saya. Dan pada waktu itu permasalahan saya bisa diselesaikan di sana” (CW-6, 22-06-2017)</p>
		<p style="text-align: center;"><b>KESIMPULAN</b></p> <p><b>Dapat disimpulkan bahwa dalam proses penanganan klien yang dilakukan oleh LK3 meliputi pencatatan identitas klien, pemberian konseling, <i>home visit</i>, pemberdayaan serta rujukan apabila tidak dapat diselesaikan oleh LK3.</b></p>
3	<p><b>Kegiatan apa yang sesuai dengan fungsi pemberdayaan dan fungsi perlindungan sosial yang dilakukan oleh LK3 Teratai?</b></p>	<p style="text-align: center;">SW</p> <p>“Pemberdayaan, dengan memberikan pengembangan masyarakat dalam berbagai bidang, dan yang penting adalah pengembangan kehidupan didalam keluarga dan sosialnya. Perlindungan, salah satu upaya kita tetap dampingi mereka, karena kita tahu masalahnya, kita lindungi.. kalau tidak bisa kita tangani ya kita rujuk, biar dia merasa dilindungi dari keadaan yang mungkin terjadi.” (CW-2, 22-05-2017)</p>

		<p style="text-align: center;"><b>P</b></p> <p>“Pemberdayaan itu dengan adanya orang-orang yang mempunyai potensi tetapi mereka bingung, dan cenderung mereka minta tolong kepada orang lain. Ya kita beri pengarahan supaya mereka sadar kalo mempunyai potensi. Dan Perlindungan, ka kita memberikan konsultasi dan perlindungan, kita dampingi mereka, kita usahakan permasalahan tersebut kita damaikan. supaya fungsi sosialnya bisa berjalan lagi.” (CW-5, 08-06-2017)</p>
		<p style="text-align: center;"><b>SA</b></p> <p>“Fungsi pemberdayaan dalam arti bagaimana keluarga itu bisa meningkatkan atau menyelesaikan masalah sosialnya sendiri atau dia diberikan bantuan dalam rangka bisa meningkatkan pendapatan untuk menambah kesejahteraan keluarganya. Kalau fungsi Perlindungan, kita berikan pendampingan semampu kita, missal kalau ada keluarga atau anak yang mengalami masalah hukum, kita berikan dampingi itu sampai selesai. Tetapi kalau tidak bisa ya kita rujuk, kita mintakan bantuan ke lembaga-lembaga hukum lain, misal LBH. Supaya keadaan tersebut dapat teratasi.” (CW-4, 06-06-2017)</p>
		<p style="text-align: center;"><b>SPD</b></p> <p>“Itu saya sama teman-teman yang datang kesana, mendengarkan apa yang dibicarakan sama bapak-bapak petugas, dan dikasih pelatihan-pelatihan juga, dan akhirnya diberi bantuan berupa uang tersebut. Kalau terkait perlindungan ya semua permasalahan saya di rahasiakan oleh LK3, dan saya sampai sekarang masih di dampingi.” (CW-7, 22-06-2017)</p>

		<p style="text-align: center;"><b>KESIMPULAN</b></p> <p>“Dapat disimpulkan bahwa bentuk kegiatan pemberdayaan dengan memberikan pengembangan kepada orang-orang yang mempunyai potensi sehingga dapat menyelesaikan masalah sosialnya dan bisa meningkatkan kesejahteraan keluarga. Sedang bentuk perlindungan mencakup pemberian advokasi/pendampingan dan menjaga kerahasiaan klien.”</p>
4	Bagaimana peran pekerja sosial khususnya dalam pemberdayaan di LK3 Teratai?	<p style="text-align: center;">B</p> <p>“Ya sebagai pendamping serta pengawas, mendampingi mereka supaya jangan sampai belok-belok, supaya bantuan yang diberikan digunakan semestinya. Dan kita tidak ikut merencanakan kegiatan pemberdayaan, yang merencanakan dari Dinas Sosial Kota sana, kita cuma membantu mengawasi saja.” (CW-3, 23-05-2017)</p>
		<p style="text-align: center;">P</p> <p>“Ya kita seperti konsultan bagi mereka, terkait dalam penerimaan bantuan yang sesuai untuk mereka pada kegiatan pemberdayaan. Seperti dalam kegiatan pemberdayaan psikotik kemaren itu, kita tidak hanya pada hari H saja, tetapi sebelum pelaksanaan kita melakukan <i>home visit</i>, biar kita tahu keadaan mereka. Dan besok setelah bantuan turun, kita <i>home visit</i> lagi kesana.” (CW-5, 08-06-2017)</p>
		<p style="text-align: center;">SW</p> <p>“Kita mendampingi mereka dalam berusaha juga, karena modal yang diberikan dalam</p>

		<p>kegiatan pemberdayaan kan dari pemerintah. Ya dari intik (identifikasi kita beri pelatihan, kita carikan bantuan dari lembaga lain, kita arahkan usahanya, kita dampingi usahanya biar dikmbangkan, kan ini kan kegiatan pengembangan masyarakat), diagnosis, assesment (dari <i>home visit</i>), sampai ke treatment (terminasi) yakni berupa pelatihan dan bantuan. Ya bisa dibilang kita sebagai Fasilitator juga bisa. Karena program dan bantuannya kan dari Dinas Sosial” (CW-2, 22-05-2017)</p>
		<p style="text-align: center;"><b>SB</b></p> <p>“Ya seperti manajer kasus, terus ya pelindung. Dan terlibat dari tahap awal-akhir. Untuk menentukan jumlah peserta kegiatan pemberdayaan itu, pekerja sosial datang ke rumahnya (<i>home visit</i>), melihat bagaimana keadaan rumahnya, kebutuhannya apa, hidupnya bagaimana. Diseleksi sekalian assesmen. Selain itu karena kan biasanya programnya dari Dinas Sosial, kita yang mencari klien, ya kita yang memfasilitasi atau bahasanya sebagai fasilitator ya” (CW-1, 22-05-2017)</p>
		<p style="text-align: center;"><b>KESIMPULAN</b></p> <p><b>“Dapat disimpulkan bahwa peran pekerja sosial dalam pemberdayaan sebagai memberikan pendamping kepada peserta/klien, selain itu juga bisa dibilang sebagai fasilitator yang memfasilitasi kegiatan, dan juga sebagai konsultan bagi peserta/klien yang masih bingung dalam mengambil keputusan.”</b></p>

<b>5</b>	<b>Bagaimana juga peran pekerja sosial dalam perlindungan sosial di LK3 Teratai?</b>	<b>B</b> “Ya kita memberikan perlindungan kepada klien, supaya hal yang buruk tidak menimpa klien. Dengan cara bagaimanapun, termasuk minta bantuan pihak lain” (CW-3, 23-05-2017)
		<b>P</b> “Ya kita memberikan perlindungan, sebisa mungkin klien bisa melaksanakan fungsi sosialnya kembali. Termasuk dengan bantuan hukum, misalkan ada klien yang terkena permasalahan huku, minta bantuan ke kita, ya sebisa mungkin kita carikan perlindungan, carikan bantuan ke lembaga yang berkompeten menangani masalah hukum supaya klien bisa bebas.” (CW-5, 08-06-2017)
		<b>SW</b> “Ya melindungi klien, kita berikan pendampingan, serta tidak akan membocorkan rahasia klien. Ya karena klien kan kesini, minta bantuan ke kita supaya permasalahannya teratasi, semampu kita akan kita bantu, akan kita lindungi. Selain itu juga apa bila ada minta dicarikan kerja, kita carikan supaya dia terlindungi dalam kesejahteraannya.” (CW-2, 22-05-2017)
		<b>SB</b> “Ya melindungi klien, menjaga rahasia klien, ya pokoknya sesuatu yang berakibat kliennya terancam kita lindungi.” (CW-1, 22-05-2017)
		<b>KESIMPULAN</b> “Dapat disimpulkan bahwa peran pekerja sosial dalam perlindungan sosial melindungi



		<b>klien dalam bentuk apapun dari berbagai ancaman yang sewaktu-waktu bisa menimpa klien, serta memberikan bantuan sosial supaya dapat melaksanakan fungsi sosialnya kembali.”</b>
<b>6</b>	<b>Seberapa besar pengaruh pekerja sosial dalam pemberdayaan dan perlindungan sosial?</b>	<p style="text-align: center;">SB</p> <p>“Itu yang merasakan klien. Kalau dari pekerja sosial, pokoknya saya sudah menolong, sehingga klien baik, bisa. Tapi seberapa besarnya itu yang merasakan mereka.” (CW-1, 22-05-2017)</p>
		<p style="text-align: center;">SW</p> <p>“Ya itu bisa dibilang besar, karena hampir semua tahap-tahap penanganan ataupun kegiatan yang dilakukan LK3 memerlukan peran pekerja sosial.” (CW-2, 22-05-2017)</p>
		<p style="text-align: center;">B</p> <p>“Ya kalau seberapa besar pengaruhnya saya nggak bisa menilai, tapi kita dalam pemberdayaan dan perlindungan tetap mendekati, membimbing dia meskipun sudah dianggap selesai apabila klien minta bantu tetap kita bantu.” (CW-3, 23-05-2017)</p>
		<p style="text-align: center;">P</p> <p>“Ya gimana ya, itu kalau yang berhasil bisa dibilang besar, mereka akan selalu mengingat pesan-pesan kita dan bertanggungjawab terhadap apa yang mereka peroleh dari sini. Tapi klien lah yang berhak menilai.” (CW-5, 08-06-2017)</p>

		<p style="text-align: center;"><b>KESIMPULAN</b></p> <p><b>“Dapat disimpulkan bahwa pekerja sosial memiliki pengaruh yang besar tetapi itu yang merasakan klien”</b></p>
7	<b>Kegiatan apa saja yang diberikan oleh LK3 Teratai pada saat kegiatan pemberdayaan?</b>	<p style="text-align: center;">S</p> <p>“Ya disana kita peserta dihari pertama cuma mendengarkan pembicaraan, terus dihari selanjutnya ya dikasih pelatihan-pelatihan juga, seperti bikin kue, bikin macam-macam lah” (CW-6, 22-06-2017)</p>
		<p style="text-align: center;">SPD</p> <p>“Itu saya sama teman-teman yang datang kesana, di hari pertama mendengarkan apa yang dibicarakan sama bapak-bapak petugas, dan dihari berikutnya ya dikasih pelatihan-pelatihan juga, dan akhirnya diberi bantuan berupa uang tersebut.” (CW-7, 22-06-2017)</p>
		<p style="text-align: center;"><b>KESIMPULAN</b></p> <p><b>Jadi dapat disimpulkan bahwa kegiatan yang diberikan oleh LK3 Teratai pada kegiatan Pemberdayaan meliputi pemberian materi dan juga pelatihan ketrampilan serta pemberian bantuan sosial untuk peserta pemberdayaan.</b></p>
8	<b>Apa saja yang dilakukan oleh pekerja sosial selama kegiatan pemberdayaan?</b>	<p style="text-align: center;">SPD</p> <p>“Sebelum kegiatan itu dilaksanakan, saya didatangi petugas dari LK3 Teratai itu, ditanya-tanya dan didata terkait usaha saya, terus diundang untuk ikut kegiatan itu di Lempuyangan, disana diberi pelatihan dan bimbingan, dan akhirnya saya diberi bantuan uang itu, dan setelah itu</p>

		saya didatangi lagi sama petugas LK3 Teratai, ditinjau ditanya-tanya terkait usaha saya seperti apa. Selain itu juga petugas disana masih saya mintai tolong untuk berkonsultasi tentang bantuan seperti apa yang sebaiknya saya belikan dengan uang ini.” (CW-7, 22-06-2017)
		S “Ya sebelumnya ada petugas yang datang bilangnyanya dari LK3 Teratai, tanya-tanya kira-kira ada usaha apa terus diundang suruh datang ke kumpulan itu, ikut kumpulan itu, terus diberi bantuan, dan setelah itu mereka datang lagi menanyakan usahanya bagaimana.” (CW-6, 22-06-2017)
		<b>KESIMPULAN</b> <b>Jadi dapat disimpulkan bahwa peran yang dilakukan oleh Pekerja Sosial selama kegiatan pemberdayaan meliputi <i>home visit</i>, assesmen, dan pendampingan kepada peserta setelah kegiatan selesai yakni dengan melakukan <i>home visit</i> kembali.</b>
9	<b>Apakah anda merasa terlindungi oleh LK3 Teratai?</b>	S “Iya iya, ya merasa dilindungi, merasa terbantu juga. Karena dari sana selain membantu itu juga merahasiakan apa yang kita konsultasikan itu, dan juga kita mendapat pendampingan dari sana” (CW-6, 22-06-2017)
		SPD “Iya pasti terlindungi, dan juga semua permasalahan saya di rahasiakan oleh LK3, bahkan

		saya sampai sekarang masih mendapat perdampingan apabila saya minta tolong sama sana. Itu kan berarti apa, perlindungan kan” (CW-7, 22-06-2017)
		<p style="text-align: center;"><b>KESIMPULAN</b></p> <p><b>Klien merasa terlindungi terhadap bentuk atau upaya perlindungan yang diberikan dari LK3 Teratai.</b></p>
<b>10</b>	<b>Apa hambatan yang sering dijumpai pekerja sosial dalam menjalankan perannya?</b>	<p style="text-align: center;"><b>P</b></p> <p>“Kita kadang-kadang didalam menolong tidak tuntas, bukan dari kitanya tetapi karena masih ada yang mereka rahasiakan. Itu hambatan yang sering saya jumpai, karena dengan begitu akan memperlama proses penanganan yang dilakukan. Dan juga ya karena memang dana kita yang terbatas bisa menghambat kita, dan selebihnya biasa saja.” (CW-5, 08-06-2017)</p>
		<p style="text-align: center;"><b>SW</b></p> <p>“Manusia itu kan selalu berubah, sikap dari klien pun berbeda-beda, sehingga dalam merubah seseorang itu merupakan hambatan yang luar biasa. Karena latar belakang dari klien yang berbeda-beda itu dalam membantu klien kan tidak bisa disamakan caranya, apalagi beda klien beda kasus juga. Itu yang pertama. Yang kedua, karena terbatasnya dana. Kita disini tidak ada dana, bantuan dana operasional memang ada tetapi kan itu sangat terbatas. Tapi bagi kami sebagai pekerja sosial di LK3 Teratai itu bukan menjadi hambatan yang besar, meskipun penting juga. Karena kita punya jaringan dari lembaga-lembaga lain diluar sana yang bisa kita minta bantuannya.” (CW-2, 22-05-2017)</p>

		<p style="text-align: center;">SB</p> <p>“Saya kira tidak ada faktor penghambatnya, penghambatnya cuma dana yang tidak ada, tapi didukung pihak-pihak terkait. Kalau dari pihak klien ada juga yang susah diungkap, karena mungkin dia belum percaya dengan kita, tapi kita sebagai pekerja sosial kan punya ilmunya, meskipun itu juga bisa menghambat proses penanganan, tapi pasti akan terselesaikan meskipun memakan waktu yang lama.” (CW-1, 22-05-2017)</p>
		<p style="text-align: center;"><b>KESIMPULAN</b></p> <p><b>“Dapat disimpulkan bahwa hambatan yang dihadapi pekerja sosial meliputi latar belakang klien yang berbeda-beda dan dana yang minim”</b></p>
11	<b>Apa saja faktor yang mendukung pekerja sosial dalam menjalankan peran ini?</b>	<p style="text-align: center;">B</p> <p>“Ya karena kemauan diri sendiri itu yang paling utama dan masyarakat masih membutuhkan kita. Karena masyarakat masih mau menerima saya. Buktinya apa, kalau diberitahu menurut. Kan berarti ilmu saya masih digunakan. keberadaan saya masih diterima sama masyarakat. Kalau dari keluarga membebaskan, membebaskan dalam arti gini, mendukung saya yang penting saya senang menjalaninya.” (CW-3, 23-05-2017)</p>
		<p style="text-align: center;">SW</p> <p>“Panggilan jiwa ya, kalau materi tidak ada apa-apanya, saya bisa mencari materi diluar sana, kemaren saya mau dibeli oleh perguruan tinggi, tapi tidak saya sanggupi. Itu ya yang dari diri sendiri, selain dari diri sendiri ya yang pasti keluarga selalu mendukung, anak-anak saya</p>

		<p>mendukung, karena mereka tahu kalau saya tidak boleh begini saya sakit mesti. Sehingga mereka paham, kan dari saya awal terjun jadi pekerja sosial mereka saya ajak, biar mereka tahu seperti apa.” (CW-2, 22-05-2017)</p>
		<p style="text-align: center;"><b>P</b></p> <p>“Yang pertama itu dari diri sendiri, karena kemauan diri sendiri untuk membantu orang lain. Trus juga pihak keluarga, kalau dari keluarga tidak mendukung bisa perang batin dan kita bisa stress sendiri. Pihak luar juga ya dari teman-teman. Ya sama teman-teman saling membantu menyelesaikan permasalahan kan juga berarti ada dukungan dari teman-teman.” (CW-5, 08-06-2017)</p>
		<p style="text-align: center;"><b>KESIMPULAN</b></p> <p><b>“Dapat disimpulkan bahwa yang menjadi faktor pendukung pekerja sosial adalah panggilan jiwa/komitmen, dukungan dari keluarga serta masyarakat”</b></p>

## Lampiran 5: Dokumentasi



Pemberian Materi dalam Kegiatan Pemberdayaan Keluarga Penyandang Gangguan Jiwa/Psikotik



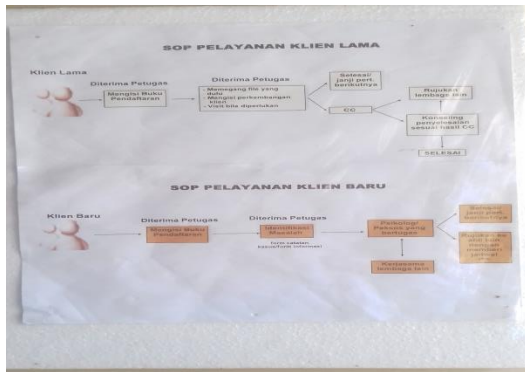
Pelatihan Ketrampilan dalam Kegiatan Pemberdayaan Keluarga Penyandang Gangguan Jiwa/Psikotik



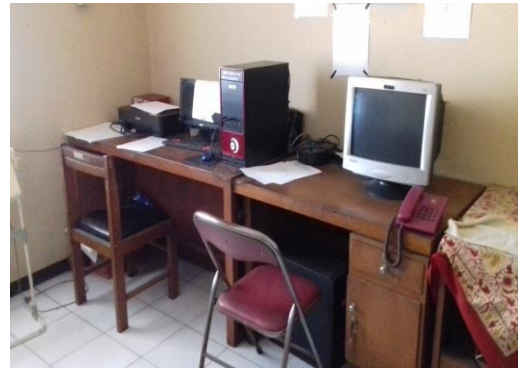
Meja di Ruang Konsultasi



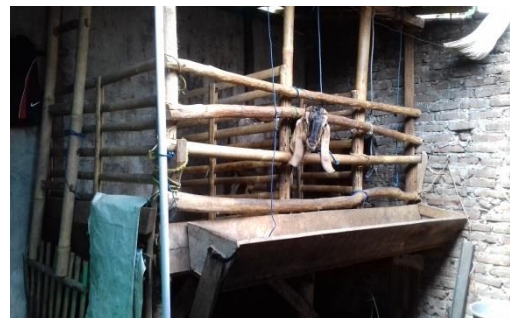
Meja Karyawan di Kantor LK3 Teratai



Alur Pelayanan Klien di LK3 Teratai



Ruang Administrasi LK3 Teratai



Bantuan pemberdayaan LK3 Teratai yang bisa dikembangkan klien



Lampiran 6: Data Klien LK3 Teratai/Peserta Pelatihan Pemberdayaan Keluarga  
Penyandang Psikotik 2017

No	Nama	Usia	Alamat
1	Srt	30	Prawirodirjan GM 2/924 RT 61 RW 18
2	Snm	46	Prawirodirjan GM 2/355 RT 25 RW 09
3	K	38	Sayidan GM 2/153 RT 15 RW 05
4	RD	-	Purbayan RW 14 RT 53 KG
5	Smn	-	Brontokusuman MG 3/394
6	SP	-	Gontolayu Lor JT 2/1143 RT 54 RW 10
7	J	-	Jetisharjo JT II/386
8	Ssp	50	Kuncen WB I/482 RT 22 RW 5
9	Sp	46	Jl. Singojayan No 01 RT 001 RW 01
10	SW	56	Jl. Tegalmulyo I No 27
11	Smr	41	Bintaran Wetan No 9 RT 32 RW 08
12	Str	42	Semaki Gede UH I/70
13	J	50	Semaki Gede UH I/74 C
14	WS	65	Dukuh MJ I/1211 RT 65 RW 13
15	TS	59	Suryowijayan MJ I/404 RT 25 RW 07 GK
16	M	-	Kricak Kidul TR 1/1386
17	Smr	57	Jlagran GT II/278
18	Swr	62	Kricak Kidul TR 1/1260 RT 36 RW 08
19	NH	45	Gunung Ketur PA II/207 RT 05 RW 02
20	RA	58	Kadipaten Kulon KT III/94 RT 19/005 Kadipaten, Kraton

Lampiran 7: Sarana dan Prasarana LK3 Teratai

No	Sarana dan Prasarana yang ada di LK3 Teratai Yogyakarta		Jumlah
1	Ruang Tamu	Meja kursi	1 set
		Meja karyawan	2 set
		Lemari kaca	1 buah
		Lemari besi	1 buah
		Lemari kayu	1 buah
		Papan tulis	1 buah
		Kipas angin	1 buah
2	Ruang Konsultasi	Meja kursi	1 set
		Meja konsultasi	1 buah
3	Ruang Administrasi	Komputer	2 set
		Printer	1 buah
		Sound system	1 set
		Meja	1 buah
		Lemari besi	1 buah
		Lemari kayu	1 buah
		Dispenser	1 buah
		Kipas angin	1 buah

Lampiran 9: Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Jalan Colombo Nomor 1 Yogyakarta 55281  
Telpn (0274) 540611 pesawat 405, Fax (0274) 5406611  
Laman: fip.uny.ac.id, E-mail: humas fip@uny.ac.id

Nomor : 2257 /UN34.11/PL/2017  
Lampiran : 1 (satu) Bendel Proposal  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

10 April 2017

**Yth.** Kepala Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3) Teratai  
Jl. Lempuyangan No.1, Bausasran, Danurejan, Yogyakarta 55211

Diberitahukan dengan hormat, bahwa untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik yang ditetapkan oleh Jurusan Pendidikan Luar Sekolah Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta, mahasiswa berikut ini diwajibkan melaksanakan penelitian:

Nama : Muh Adam Kurniawan  
NIM : 13102244009  
Prodi/Jurusan : PLS/PLS  
Alamat : Koripan RT.01 RW.02, Cetan, Cepur, Klaten

Sehubungan dengan hal itu, perkenankanlah kami memintakan izin mahasiswa tersebut melaksanakan kegiatan penelitian dengan ketentuan sebagai berikut:

Tujuan : Memperoleh Data Penelitian Tugas Akhir Skripsi  
Lokasi : Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3) Teratai Yogyakarta  
Subyek : Kepala LK3, Pekerja Sosial LK3, Klien LK3  
Obyek : Peran Pekerja Sosial  
Waktu : April - Juni 2017  
Judul : Peran Pekerja Sosial dalam Pemberdayaan dan Perlindungan Sosial di Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3) Teratai Yogyakarta

Atas perhatian dan kerjasama yang baik kami mengucapkan terima kasih.



Dr. Haryanto, M.Pd.  
NIP.196009021987021001

Tembusan:  
Ketua Jurusan PLS FIP



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
Jl. Jenderal Sudirman No 5 Yogyakarta – 55233  
Telepon : (0274) 551136, 551275, Fax (0274) 551137

Yogyakarta, 12 April 2017

Kepada Yth. :

Nomor : 074/3751/Kesbangpol/2017  
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Kepala Dinas Sosial DIY  
di Yogyakarta

Memperhatikan surat :

Dari : Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta  
Nomor : 2257/UN34.11/PL/2017  
Tanggal : 10 April 2017  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Setelah mempelajari surat permohonan dan proposal yang diajukan, maka dapat diberikan surat rekomendasi tidak keberatan untuk melaksanakan riset/penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul proposal : **"PERAN PEKERJA SOSIAL DALAM PEMBERDAYAAN DAN PERLINDUNGAN SOSIAL DI LEMBAGA KONSULTASI KESEJAHTERAAN KELUARGA (LK3) "TERATAI" YOGYAKARTA"** kepada:

Nama : MUH ADAM KURNIAWAN  
NIM : 13102244009  
No.HP/Identitas : 085879255442/3310112802950001  
Prodi/Jurusan : PLS  
Fakultas : Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta  
Lokasi Penelitian : Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3) "Teratai" Yogyakarta  
Waktu Penelitian : 12 April 2017 s.d 30 Juni 2017

Sehubungan dengan maksud tersebut, diharapkan agar pihak yang terkait dapat memberikan bantuan / fasilitas yang dibutuhkan.

Kepada yang bersangkutan diwajibkan:

1. Menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di wilayah riset/penelitian;
2. Tidak dibenarkan melakukan riset/penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul riset/penelitian dimaksud;
3. Menyerahkan hasil riset/penelitian kepada Badan Kesbangpol DIY.
4. Surat rekomendasi ini dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat rekomendasi sebelumnya, paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum berakhirnya surat rekomendasi ini.

Rekomendasi Ijin Riset/Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

Demikian untuk menjadikan maklum.

KEPALA  
BADAN KESBANGPOL DIY  
  
AGUNG SUPRIYONO, SH  
NIR 19601026 199203 1 004

Tembusan disampaikan Kepada Yth :

1. Gubernur DIY (sebagai laporan)
2. Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta;
3. Yang bersangkutan.





**LEMBAGA KONSULTASI KESEJAHTERAAN KELUARGA**  
**"TERATAI"**  
**DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**  
*Alamat : JL. Lempuyangan No. 1 Yogyakarta ; Telp. (0274) 585257*

---

No : 024/LK3/VII/17  
Lamp. : -  
Hal : Pemberian Ijin Praktek

Kepada Yth,  
Kepala Jurusan Pendidikan Luar Sekolah  
Universitas Negeri Yogyakarta  
Di  
Tempat

Dengan hormat,  
Menindaklanjuti surat tertanggal 10 April 2017 dengan nomor surat 2257/UN34.11/PL/2017, perihal permohonan izin penelitian untuk mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

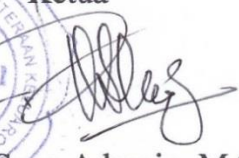
Nama : Muh Adam Kurniawan  
Nim : 13102244009  
Program studi : Pendidikan Luar Sekolah  
Judul Skripsi : Peran Pekerja Sosial Dalam Pemberdayaan dan Perlindungan Sosial  
Di Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3) Teratai Yogyakarta

Bersama ini kami sampaikan pada prinsipnya kami memberikan izin pada mahasiswa tersebut untuk melakukan penelitian di Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3) Teratai Yogyakarta

Demikian surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 24 Juli 2017

Ketua

  
Drs. H. Seno Admojo, M.Si.